



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Síndrome del Desgaste Profesional y su relación con la
Productividad del recurso humano en la Dirección
Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención
Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Br. Vilma Agustina Monsalve Salas

ASESOR:

Mg. Daniel Ángel Córdova Sotomayor

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión en los Servicios de la Salud

PERÚ - 2017

Dr. Juan Méndez Vergaray
Presidente

Mg. Santiago Gallarday Morales
Secretario

Mg. Daniel Córdova Sotomayor
Vocal

Dedicatoria

Agradezco a Dios, por brindarme la sabiduría, la tolerancia y el esfuerzo para realizar la presente investigación, le agradezco por guiarme y ayudarme a culminar con éxito este gran reto de graduarme como magister.

Siempre estará en mi corazón la hermosa cita bíblica que me ha brindado confianza: “Yo te sostengo de tu mano derecha, yo te ayudo”. Isaías 41:13.

Así mismo, agradecer a mi adorada madre Alejandrina Salas Barón por su apoyo, sus oraciones y que está, siempre a mi lado, este logro es para ella.

Agradecimiento

A mis hijos José Alberto y Luis Augusto Oliva Monsalve, por darme todo su apoyo durante mis estudios, asimismo a mi esposo Luis Alberto oliva cerna.

A mis hermanos y sobrinos, quienes a través de sus palabras de motivación han influido de manera positiva para culminar con éxito esta meta.

Y a todos mis familiares y amistades por brindarme su aliento y darme fuerzas durante mis estudios.

Al hermano Antonio Ayestas Ysique su esposa e hijas por su orientación durante la ejecución de esta tesis

Para todos ellos mi agradecimiento infinito y este logro se lo dedico a ellos

Declaración jurada

Yo, Vilma Agustina Monsalve Salas, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado Síndrome del Desgaste Profesional y su relación con la Productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2017

Presentada, en 145 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 27 de agosto del 2017

Vilma Monsalve Salas

DNI: 16523358

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Síndrome del Desgaste Profesional y su relación con la Productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2017”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la salud . Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citaciones contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Índice de contenidos

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada.	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Resumen	xiii
Abstract	xv
 I. INTRODUCCIÓN	 16
1.1. Antecedentes	17
1.2. Fundamentación Científica, Técnica o Humanística	25
1.3 Justificación	45
1.4. Problema	47
1.5 Hipótesis	52
1.6. Objetivos	53
 II. MARCO METODOLOGICO	 55
2.1. Variables	56
2.2. Operacionalización de Variables	57
2.3. Metodología	58
2.4. Tipo de estudio	58
2.5. Diseño	59
2.6. Población y muestra	60
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
2.8. Métodos de análisis de datos	65
2.9. Aspectos éticos	65
 III. RESULTADOS	 66
IV. DISCUSIÓN	86
V. CONCLUSIONES.	92

VI. RECOMENDACIONES	94
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.	96
VIII. ANEXOS	100
Anexo A: Matriz de consistencia	101
Anexo B: Instrumento de recolección de datos síndrome de desgaste profesional	103
Anexo C: Instrumento de recolección de datos productividad	105
Anexo D: Carta de consentimiento informado	107
Anexo E: Base de datos de la piloto de Desgaste Profesional	109
Anexo F: Base de datos de la piloto de Productividad	110
Anexo G: Confiabilidad	111
Anexo H: Baremo de desgaste profesional	113
Anexo I: Baremo de productividad	114
Anexo J: Base de datos de las características del encuestado	115
Anexo K: Base de datos de las preguntas de desgaste profesional y productividad	116
Anexo L: Base de datos de las dimensiones de las variables de estudio	117
Anexo M: Formato de validación de instrumentos	118
Anexo N: Carta de aceptación para la realización de la investigación	126
Anexo Ñ: Artículo científico	127

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Definición operacional de la variable desgaste profesional	57
Tabla 2. Definición operacional de la variable productividad	57
Tabla 3. Ficha técnica del instrumento de medición de la variable Desgaste Profesional	63
Tabla 4. Ficha técnica del instrumento de medición de la variable Productividad	64
Tabla 5. Niveles de Agotamiento emocional de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN, Lima 2017	67
Tabla 6. Niveles de Despersonalización de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN, Lima 2017	68
Tabla 7. Niveles de Realización personal de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN, Lima 2017	69
Tabla 8. Niveles de Desgaste profesional de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN, Lima 2017	70
Tabla 9. Niveles de Productividad de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN, Lima 2017	71
Tabla 10. Niveles de Competencias de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN, Lima 2017	72

Tabla 11.	Niveles de Motivación de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN, Lima 2017	73
Tabla 12.	Niveles de Manejo de conflictos de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN, Lima 2017	74
Tabla 13.	Tabla de contingencia entre los niveles de Desgaste profesional y la Productividad de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN, Lima 2017	76
Tabla 14.	Grado de correlación y nivel de significancia entre el Desgaste profesional y la Productividad de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN- Lima 2017	77
Tabla 15.	Tabla de contingencia entre los niveles de Agotamiento emocional y la Productividad de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN- Lima 2017	78
Tabla 16.	Grado de correlación y nivel de significancia entre el Agotamiento emocional y la Productividad de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN- Lima 2017	80
Tabla 17.	Tabla de contingencia entre los niveles de Despersonalización y la Productividad de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN- Lima 2017	81

Tabla 18.	Grado de correlación y nivel de significancia entre la Despersonalización y la Productividad de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN- Lima 2017	82
Tabla 19.	Tabla de contingencia entre los niveles de Realización personal y la Productividad de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN- Lima 2017	83
Tabla 20.	Grado de correlación y nivel de significancia entre la Realización personal y la Productividad de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN- Lima 2017	85

	Lista de figuras	Pág.
Figura 1.	Niveles de Agotamiento personal de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN, Lima 2017	67
Figura 2.	Niveles de Despersonalización de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN, Lima 2017	68
Figura 3.	Niveles de Realización personal de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN, Lima 2017	69
Figura 4.	Niveles de Desgaste profesional de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN, Lima 2017	70
Figura 5.	Niveles de Productividad de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN, Lima 2017	71
Figura 6.	Niveles de Competencias de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN, Lima 2017	72
Figura 7.	Niveles de Motivación de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN, Lima 2017	73
Figura 8.	Niveles de Manejo de conflictos de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al	

	Diagnóstico y Tratamiento del INCN, Lima 2017	74
Figura 9.	Niveles de Desgaste profesional en relación a los Niveles de Productividad de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN, Lima 2017	76
Figura 10.	Niveles de Agotamiento emocional en relación a los Niveles de Productividad de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN- Lima 2017	79
Figura 11.	Niveles de Despersonalización en relación a los Niveles de Productividad de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN- Lima 2017	81
Figura 12.	Niveles de Realización personal en relación a los Niveles de Productividad de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN- Lima 2017	84

Resumen

El síndrome del desgaste profesional es considerado como la respuesta de un estrés laboral al estrés crónico, que se desarrolla y causa deterioro en todos los ámbitos laborales. El Objetivo de esta investigación es determinar el grado de la relación entre el Síndrome del desgaste profesional y la productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2017.

Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal. El estudio se realizó con 52 trabajadores. Se utilizaron dos instrumentos, uno conteniendo el cuestionario de Maslach Burnout Inventory para medir el desgaste profesional y otro sobre productividad.

Los resultados de esta investigación destaca que el 76.9% presentaron Desgaste Profesional en un nivel medio, 17.3% un nivel alto y solo el 5.8% presentaron un nivel bajo de desgaste profesional; por lo tanto, se concluye que el Desgaste profesional no se relaciona significativamente con la Productividad del personal de la institución. En cuanto al agotamiento emocional, esta no se relaciona significativamente con la productividad. La despersonalización y la realización personal se relacionan significativamente con la productividad. Esta investigación arrojó que existe la presencia de desgaste profesional del recurso humano, así mismo, se observó que la realización personal tubo más relevancia en los trabajadores, lo cual nos conduce a tomar medidas preventivas para evitar el desarrollo del desgaste profesional que repercutirá directamente en la productividad, es por ello que se deberá implantar estrategias para resolver satisfactoriamente los casos conocidos con las autoridades pertinentes de la institución.

Palabras clave: Desgaste profesional, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y productividad.

Abstract

The syndrome of professional burnout is considered as the response of a work stress to chronic stress, which develops and causes deterioration in all areas of work. The objective of this research is to determine the degree of the relationship between the Syndrome of professional burnout and the productivity of human resources in the Executive Direction of Research, Teaching and Specialized Care in Support of the Diagnosis and Treatment of the National Institute of Neurological Sciences - Lima 2017.

A quantitative, descriptive, non-experimental cross-sectional study was carried out. The study was carried out with 52 workers. Two instruments were used, one containing the Maslach Burnout Inventory questionnaire to measure professional burnout and another on productivity.

The results of this research highlights that 76.9% presented Professional Wear at a medium level, 17.3% at a high level and only 5.8% presented a low level of professional disgust; therefore, it is concluded that professional Attrition is not significantly related to the productivity of the staff of the institution. As for emotional exhaustion, this is not significantly related to productivity. Depersonalization and personal fulfillment are significantly related to productivity. This investigation showed that there is the presence of professional burnout of human resources, likewise, it was observed that the personal accomplishment was more relevant in the workers, which leads us to take preventive measures to avoid the development of professional burnout that will directly affect the productivity, that is why strategies should be implemented to satisfactorily resolve known cases with the relevant authorities of the institution.

Keywords: Professional exhaustion, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment and productivity.

I. Introducción

1. Antecedentes

Internacionales

Rodríguez (2016) en su investigación titulada “Grado de desgaste profesional en enfermeros de salas de quirófano de un hospital, Montevideo Uruguay” El objetivo fue comparar el nivel de desgaste profesional del personal de salud que labora, en el centro quirúrgico del hospital público de Montevideo Uruguay. El tipo de investigación fue cuantitativo, descriptivo, transversal, no probabilístico. La población fue de 239 profesionales de la salud entre médicos, psicólogos, enfermeros, odontólogos, asistentes sociales y tecnólogos médicos. El instrumento fue el cuestionario de Malasch Burnout Inventory e incluyendo a sus tres categorías las cuales donde hace mención al agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal. Los resultados destaca la edad media comprendía entre los 35 años de los cuales 73% fueron mujeres, según su estado civil contestaron que el 51% eran solteros y con respecto al grado profesional 80% fueron auxiliares de enfermería. En cuanto a la antigüedad en el servicio están los que tienen 4 años de servicio a la institución, que equivale a un 42%, así mismo el 64% tienen dos empleos. El 80% de los trabajadores tienen días libres de 5 días de trabajo y 2 días de descanso y un 20% libre rotativo. De los cuales el 15.8% de los participantes tienen un nivel elevado de agotamiento emocional, 16.8% de despersonalización y 9.6 % falta de realización en el trabajo. El autor concluye que la prevalencia de desgaste profesional fue de 1.8% lo cual es relativamente bajo en sus tres categorías para la población estudiada.

Goñi (2015). Según su investigación “Desgaste Profesional y características de las condiciones laborales de los especialistas y Posgrados en Medicina Interna en Uruguay”. El objetivo de la investigación fue determinar la prevalencia del desgaste profesional así como las importantes causas del riesgo laboral, en los médicos de la especialidad de medicina interna y en médicos residentes de la misma especialidad. La investigación, fue de tipo descriptivo, transversal. La muestra estaba dirigida a 376 médicos que laboran en el hospital de Uruguay. El

instrumento que utilizo fueron dos, el Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de Goldberg. Los resultados fueron que 2 de cada 3 médicos trabajan mayor tiempo de lo programado, generalmente pasan las 48 horas que debería ser por semana, lo que corresponde a las guardias nocturnas trabajan más de las 12 horas, así mismo hubo una elevada percepción de los usuarios de las inadecuadas condiciones de higiene y un elevado número de pacientes para ser atendidos en la consulta médica es decir fuera delo programado; el autor concluye que un 10% de la muestra en estudio presentaron desgaste profesional y el 4% presentaron casos de Goldberg, y que las condiciones de su trabajo actualmente repercuten negativamente en su salud.

Portero (2015) En su estudio de investigación “Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital universitario en Córdoba, España”. El objetivo de su investigación fue determinar las relaciones laborales del personal que labora en el hospital de Córdoba; así mismo evaluar los niveles de estrés laboral, el desgaste profesional, y evaluar los niveles que tan satisfechos están los trabajadores en su ámbito laboral, así mismo realizar una posible correlación con las variables mencionadas. La investigación fue de tipo descriptivo, transversal. La muestra fue realizada a 258 trabajadores de la salud. El instrumento que utilizo fueron un cuestionario elaborado por el mismo, el cuestionario del Maslach Burnout Inventory, la nursing stress scale y el cuestionario font-roja. Los resultados fueron niveles medios tanto para el estrés laboral así como para la satisfacción; en cambio para el desgaste profesional demostró un nivel medio para la sub escala de agotamiento emocional, un nivel elevado para la sub escala de despersonalización, y por ultimo un nivel bajo para la sub escala de realización personal. El autor concluye que existe desgaste profesional en el personal que labora en el hospital de universitario de Córdoba ya que el agotamiento emocional está en un nivel medio.

Torres (2014) según su investigación “Influencia de un modelo de gestión empresarial, nivel de desgaste profesional de las enfermeras del Hospital Infanta Cristina” Madrid-España. El objetivo de la investigación fue evaluar la autoridad de un cambio de gestión empresarial sobre niveles de Desgaste Profesional en las

enfermeras del hospital Infanta Cristina en Madrid España. La investigación fue de tipo cuasi experimental antes y después con una muestra constituida por 258 enfermeras del Hospital Infanta Cristina. El instrumento que manejo fue a través de la entrevista y el cuestionario a través de puntuaciones de Maslach Inventory. Los resultados fueron puntuaciones altas para cansancio emocional y para despersonalización es donde se observó mayor estrés profesional, en cambio para realización personal la incidencia de estrés fue menor. En conclusión, el estudio se utilizó para ver el cambio de gestión hospitalaria del Hospital Infantas Cristina, conseguir una gestión eficiente tanto de los recursos materiales como recursos humanos a fin de aumentar la productividad.

Barrios (2014) según su investigación “Efectos del desgaste laboral, como riesgo psicosocial, en la productividad”, Venezuela. Su objetivo fue comprobar el efecto del desgaste laboral en relación con la productividad, la investigación según su profundidad fue de tipo explicativo, la muestra fue de 135 personas del sector industrial. El instrumento fue la entrevista propuesto prodsalud-MBL aceptado estadísticamente con una fiabilidad de alfa de Cron Bach mayor a 0.8 para cada dimensión, también utilizo como referencia un análisis factorial para medir las variables del desgaste laboral como : tensión laboral, desempeño de metas; así como la relación del trabajo con la salud, la autogestión y el apoyo de la organizacional y la relación del trabajo con la familia; este mismo instrumento fue utilizado para determinar las causas del desgaste laboral y la productividad que fueron validadas por ecuaciones estructurales. La conclusión de esta investigación muestra alto grado desgaste laboral y la productividad disminuida, señala que debe aplicarse estrategias para una buena gestión, que exista apoyo en la organización, una armonía tanto del trabajo como familiar, ambiente de confort al empleado entre otros, que favorezca a su productividad.

García (2014).según su investigación “Agotamiento profesional en empleados del sector salud de Baja California México, El objetivo de la investigación fue evaluar el desgaste profesional a los empleados que laboran en el hospital de California. La investigación fue de tipo descriptivo, cuantitativo, no experimental, de corte transversal .La población en estudio fue la participación de

200 trabajadores del sector salud; donde la mayoría de participantes fueron mujeres. El instrumento que empleo fue el de Maslach Burnout Inventory. Los resultados fueron niveles altos de agotamiento emocional para las mujeres jóvenes con menos de tres años de antigüedad en el campo laboral, así como para los que trabajan medio tiempo. El autor concluye que los empleados más jóvenes y las mujeres son los que tienen niveles elevados de cansancio emocional, en cambio los hombres son los que presentan niveles elevados de despersonalización y cinismo.

Galván (2013) según su trabajo de investigación "Síndrome de desgaste profesional en médicos de unidades de cuidados intensivos pediátricos en la Argentina. El objetivo de la investigación fue indagar la situación laboral del personal que trabaja en la unidad de cuidados intensivos pediátricos de Argentina y calcular el nivel de agotamiento profesional. La investigación que deslizo fue de tipo observacional, de corte transversal. La población estaba fue la participación de 162 médicos de la unidad de cuidados intensivo tanto del sector público y privado. El instrumento que aplicó Durante su participación fue las encuestas por vía electrónica; uso el cuestionario de Maslach Burnout Inventory en forma sistemática, voluntaria y confidencial. Los resultados fueron 162 encuestas completadas con una tasa de respuesta de 60%, donde presentaron alto riesgo de Desgaste Profesional 66 trabajadores de salud (41%), en la dimensión de agotamiento emocional 40 trabajadores de salud (25%), en realización personal 9 trabajadores de salud (6%), y en despersonalización 31 trabajadores de salud (19%), donde demuestra el autor que la carga horaria asistencial es superior a las 24 horas semanales, la mayor parte de ellos realizan guardias hospitalarias (89%), el 65% estaban en desacuerdo con respecto a las remuneraciones percibidas, 86% opinaron no continuar con guardias en los próximos años. Conclusión de esta investigación señala el investigador que el 40% de los trabajadores de la unidad de cuidados intensivos pediátricos padecen de un alarmante riesgo del síndrome de Desgaste Profesional, lo que provocaría una disminución del rendimiento y una disminución de la productividad.

Del Rio Moro (2003), en su trabajo de investigación “El Desgaste Profesional en los enfermeros del Hospital Virgen de la salud de Toledo”, Castilla España. El objetivo fue determinar la presencia del Desgaste Profesional en los Trabajadores que laboran en el Hospital Virgen de la salud de Toledo” en Castilla España. La investigación fue de tipo transversal y descriptivo, con una población de 320 trabajadores asistenciales que laboran en el hospital virgen de la salud de Toledo. El instrumento que utilizo para su investigación fue el Maslach Burnout Inventory. Los resultados recogidos a los enfermeros demuestran que del 70% se declare que el 17.83% sufren de Desgaste Profesional, lo cual existe el 43.3% de cansancio emocional, Despersonalización el 57% y para Realización Personal un 34.66%; el autor concluye que se detectó Desgaste Profesional en los enfermeros que realizan labor asistencial lo que compara con los estudios realizados en los últimos tiempos concluye, además se debe resolver satisfactoriamente los casos conocidos.

Nacionales

Jara (2016).En su trabajo de investigación” Prevalencia del Desgaste Profesional en médicos residentes que laboran en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2015 Lima, Perú”. El objetivo de su investigación fue establecerla prevalencia de desgaste profesional en los médicos residentes que laboran en el Hospital Arzobispo Loayza. La investigación que realizo fue de tipo descriptivo, observacional, transversal. La muestra que empleo para su investigación fue la participación de 91 médicos residentes del segundo y tercer año de todas las especialidades. El instrumento que utilizo fue la encuesta de Maslach Burnout Inventory. Los resultados que demuestra durante el desarrollo de su investigación fue que el 24.2% de los médicos residentes presentaron desgaste. El autor concluye que la prevalencia del desgaste profesional fue el 24.2%, donde los más afectados fueron los médicos residentes del 2do año de la especialidad de cirugía general, los cuales eran solteros con una edad de 25y34años, con ingresos aproximadamente de 4,000 soles, debido a que hacían 30 consultas y realizaban dos guardias a la semana, la dimensión más afectadas fue la despersonalización con el 58%.

Gómez (2015).Según su estudio de investigación “Dimensiones del síndrome de desgaste profesional en personal asistencial de salud de un Hospital de Chiclayo 2014”.El objetivo de su investigación fue comprobar los niveles de las dimensiones del síndrome de desgaste profesional en el personal de salud que labora en el del hospital regional de Chiclayo. La investigación fue de tipo no experimental, descriptivo. La muestra fueron 288 trabajadores asistenciales que laboran en el hospital regional de Chiclayo. El instrumento que utilizo fue la encuesta de Maslach Burnout Inventory. Los resultados de su investigación fueron niveles altos para la dimensión de la despersonalización, en cambio para las dimensiones de la realización personal y el agotamiento emocional fueron niveles medios; así mismo demostró que el 19% del personal que fueron evaluados presentan desgaste profesional en las tres dimensiones. Las conclusiones del autor durante el desarrollo de su investigación, encontró que las variables demográficas tenían bastante influencia para que se desarrolle el desgaste profesional sobre todo la edad, estado civil, número de hijos, tiempo realizando las labores asistenciales, tiempo de trabajo en la institución tipo de contrato entre otros.

Vera (2015), en su investigación “Prevalencia del estrés laboral en el personal de salud de atención móvil de urgencias-Instituto de Gestión de Servicios de Salud en Lima”. El objetivo de su investigación fue determinar el estrés laboral del personal I que brinda atención móvil de urgencias en el Instituto de gestión de servicios de la salud. La investigación fue de tipo descriptiva, cuantitativa, observacional y de corte transversal. La muestra fue realizada a 158 trabajadores de la salud. El instrumento que utilizo, fueron dos cuestionarios uno para la recolección de datos generales y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Los resultados fueron que el 67% delos trabajadores presentan estrés laboral; así mismo los trabajadores de 27y30años t el 77.3%; los mayores de 30 años con el 63.7%, los solteros el 70.4%, los casados el 71.4%, las personas divorciadas el 80%y por último los convivientes 54.4% fueron los que presentaron estrés laboral. El autor concluye, que los niveles de estrés laboral son altos en el personal brinda dando atención móvil de urgencias.

Vásquez (2014), según su investigación “Frecuencia del Desgaste Profesional y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014.Lima, Perú”, el objetivo de la investigación fue determinar la frecuencia del desgaste profesional y los niveles de las dimensiones del desgaste profesional en los trabajadores que laboran en el servicio de emergencia de pediatría del Hospital Cayetano Heredia. La investigación fue de tipo descriptivo, transversal. La muestra fue la participación de 54 trabajadores del servicio de emergencia de pediatría. El instrumento que empleo durante su investigación fue el Maslach Burnout Inventory. Los resultados de la investigación fue de esta manera: 3.76% fue la frecuencia la; los niveles fueron altos para cansancio emocional 11.12%, así como para despersonalización en un 14.81% y la realización personal presentó bajo nivel. El autor concluye que la falta de trabajo del conyugue, edad, sexo, condiciones laborales tuvieron relación estadística significativa con el síndrome de desgaste profesional.

Arias (2013), en su investigación sobre “Clima organizacional, Desgaste Profesional y afrontamiento en trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa”. El objetivo del desarrollo de su investigación fue valorar el clima organizacional de los trabajadores que laboran en el hospital de oncología en Arequipa; asimismo evaluar el desgaste profesional y el enfrentamiento de los trabajadores en su centro laboral. La investigación fue de tipo correlacional. La Población fueron 200 trabajadores, la muestra fue la participación de 93 trabajadores que realizaban diferentes funciones. El instrumento que utilizó fueron tres cuestionarios un cuestionario para el clima organizacional, el segundo cuestionario fue el Maslach Burnout Inventory y el tercer cuestionario fue para conductas de afrontamiento en situaciones de estrés. Los resultados de la investigación fueron bajos niveles de desgaste profesional, debido a que hay un óptimo clima organizacional en la mayoría de trabajadores; sin embargo, el reconocimiento que reciben y el sueldo no fueron satisfactorios para los trabajadores. La conclusión del autor en este estudio muestra que, a pesar de no existir una relación significativa del Clima Organizacional y el síndrome de desgaste profesional, hace hincapié de que el clima organizacional es el

responsable para que se desarrolló o no el de desgaste profesional. Así mismo concluye que no hubo una satisfacción de los trabajadores en cuanto a sus remuneraciones que perciben.

Yslado (2011) según su estudio de investigación “Factores Socio demográficos intra y extra Organizativos Relacionados con Síndrome de desgaste profesional por el trabajo en profesionales de salud de Hospitales, Ancash, 2011” en Huaraz, el objetivo de su estudio fue analizar y relacionar los factores socio demográficos dentro y fuera de la organizaciones de los trabajadores de salud de cinco hospitales de Ancash. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, la población fue la participación de 127 profesionales nombrados, de ambos sexos cuyas edades fueron entre 25y 69 años. El instrumento que utilizó durante su estudio fue el cuestionario síndrome de desgaste profesional por el trabajo en profesionales de la salud, que fue validado por criterio de jueces y estudio piloto y también empleo el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Los resultados fueron que el 78% de los profesionales presentaban el síndrome de desgaste profesional en su fase inicial 2.4% con bajo estrés, y 19.6% con un estrés intermedio, es decir estaban cercanos al estrés crónico o desgaste profesional. El autor concluye que el síndrome de desgaste profesional es un problema de salud pública, ocupacional así como mental y que es propio del entorno laboral, lo cual afecta la productividad y por ende el desarrollo de la sierra de Ancash.

Guzmán (2010), en su trabajo de investigación “Factores asociados al síndrome de desgaste profesional en el personal de enfermería del hospital militar central” Lima. El objetivo de la Investigación fue establecer los factores asociados al síndrome de desgaste profesional en el personal de salud del hospital central militar de Lima. La investigación que realizó fue de tipo descriptivo la población fue de 622 trabajadores asistenciales de la salud. El instrumento que manipulo fue el cuestionario de elaboración propia para los factores asociados y para medir el desgaste profesional fue la encuesta de Maslach Burnout Inventory. Los resultados fueron 44.8% presentan estrés laboral asistencial, 39.3 no presentan desgaste profesional, mientras que el 8.0% riesgo moderado y el 805% riesgo leve. El autor concluye demostrando una relación significativa con las variables

en cuanto a la profesión, tiempo en la permanencia laboral, estado civil, edad, tipo de contrato, escasa motivación laboral, insatisfacción laboral del personal.

Gomero (2005), en su trabajo de investigación “El desgaste profesional en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation” Toquepala. El objetivo de la investigación pretende determinar a los trabajadores el desgaste profesional en su centro de labores y aportar las características epidemiológicas del riesgo del síndrome de desgaste profesional en los trabajadores del centro minero Southern Perú Copper Corporation. La investigación que desarrolló fue de tipo descriptivo, correlacional. La muestra fue a 130 trabajadores del hospital minero de Toquepala. El instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory. Los resultados se recibieron de la siguiente manera puntaje alto para realización personal y despersonalización y puntaje bajo para realización personal; el autor concluye que en la población estudiada se encontró a un médico con desgaste profesional temprano y que no estaba asociado a la realización de guardias, además recomienda que se debe ejecutar más estudios en salud pública.

1.2. Fundamentación científica, técnica humanística.

1.2.1 Bases Teóricas del Desgaste profesional

En 1970 el psiquiatra Herbert Freudenberg describe al desgaste profesional al observar los cambios conductuales en los jóvenes que trabajaban como voluntarios en una clínica de adicciones; dichos cambios correspondían a la pérdida de energía, que lleva al agotamiento, desinterés, depresión y agresividad; asimismo, Cristina Maslach, psicóloga social norteamericana, junto con Susan Jackson en (1981- 1986) continúan con su investigación, donde al desgaste profesional lo determinan en tres dimensiones: agotamiento emocional que se manifiesta con sensaciones de esfuerzo físico, despersonalización referido a comportamientos y actitudes negativas como insensibilidad, cinismo, y hasta puede haber agresividad; y por último, la realización personal donde existe una valoración negativa del trabajo de sí mismo. Rodríguez y Balado, (2016), p. 64).

Para Moreno(2008) considera al desgaste profesional como el sufrimiento prevalente de estar quemado profesionalmente, es decir no puede soportar las tareas en la que tiene que realizarlo; por esta razón es donde afirma que este proceso de desgaste profesional es fundamentalmente profesional ,laboral, y organizacional, no dejando de lado también los factores de las variables personales como son las sociodemográficas, la vulnerabilidad y la resistencia; por lo tanto el síndrome del desgaste profesional es expresado con síntomas tales como agotamiento, perdida de las expectativas distanciamiento, lo cual tiene mucha similitud con las ideas de Maslach. Mena, (2010), p.12.

El síndrome de desgaste profesional es un anglicismo que en español también se le conoce como el síndrome de estar quemado ,también lo llaman como el síndrome de agotamiento profesional, o síndrome de Burnout, lo cual se desarrolla debido a la exposición de importantes fuentes de estrés laboral, se relaciona directamente con la disminución de la productividad, el rendimiento laboral, tanto a nivel individual como organizacional; se afirma que hay desgaste profesional cuando los niveles de agotamiento emocional están elevados, así mismo la despersonalización en la que se observa las actitudes negativas hacia su entorno y por último, la falta de realización personal, donde el trabajo que realiza lo evalúa negativamente. Portero, (2015), p. 2.

Maslach sustenta que el desgaste profesional se desarrolla más por características de las organizaciones las cuales los describe a la Sobre carga laboral la cual se refiere a un mayor número de horas trabajadas, cuando no hay un descanso laboral de acuerdo a las horas establecidas, los ambientes laborales son inapropiados; así como la falta de control sobre las tareas encomendadas, poca participación en la toma de decisiones, escasos recursos en lo que se refiere a la tecnología; y cuando no hay un reconocimiento de la labor que realiza en su centro de trabajo; de igual manera cuando existe la tergiversación en el desempeño de sus actividades; también se desarrolla cuando económicamente no está satisfecho, cuando no hay un trato amable en las relaciones interpersonales; y por último cuando se dan los conflicto de valores ya sean personales o dentro de las organizaciones .Jara,(2015), p. 3-6.

El desgaste profesional es un trastorno adaptativo, crónico, asociado a demandas emocionales del trabajo lo que conlleva a la alteración de la calidad de vida de las personas y que sus consecuencias son desastrosas dentro del círculo familiar y social debido a las actitudes negativas que se manifiestan .Por otro lado el desperfecto ambiente ocupacional, provoca ausentismo laboral, insatisfacción en la calidad de la prestación de servicios médicos asistenciales. Hernández, (2015), p. 21.

El desgaste profesional es considerado como respuesta a un estrés laboral crónico, se manifiesta generalmente en personas que tienen contacto directo con otras personas, hasta el momento no existe una etiología unánime para este síndrome , los factores son muchos los que conducen a mayor desgaste profesional y menor satisfacción en el trabajo, se ha determinado que existen algunas características de la personalidad para que pueda desarrollarse con facilidad este síndrome tal es el caso de perfeccionismo, ,dificultad para decir no ante la demanda excesiva ,sentimientos de ser poco responsable y eficaz así como dificultad para tomar vacaciones, baja autoestima, personalidad obsesivo-compulsiva e incapacidad para contar sus problemas personales. Vásquez, (2014), p. 169.

El desgaste profesional es una respuesta del estrés laboral crónico, que tiende a disminuir la calidad de vida de la personas, lo cual se manifiesta con actitudes negativas hacia las personas que trabajan juntos, así como también a su propio desempeño laboral, generalmente el desgaste profesional se desarrolla de manera gradual y en forma constante, en el desgaste profesional lo que mayormente se evidencia es el agotamiento emocional ;el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en España, lo señala al desgaste profesional cuando los profesionales están sometidos a un estrés emocional crónico, cuyos síntomas se manifiestan con agotamiento físico y mental, las personas con desgaste profesional muestran una actitud fría y deshumanizada cuando están frente a las personas que mantienen un trato directo, además van acompañados con sentimientos de insatisfacción personal ,debido a la rutina del trabajo laboral. Pando, (2015), p.29.

Cristina Maslach (1981) lo describe al desgaste profesional como un síndrome tridimensional que se caracteriza por sus signos y síntomas, así mismo lo agrupa en tres dimensiones: el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que se manifiesta en personas que trabajan con otras personas, de igual manera Pines, Aronson y Kufry (1981), realizan un estudio más amplio y guarda relación con las ideas Cristina Maslach, donde el desgaste profesional es el agotamiento físico, mental y emocional producto de la rutina de trabajo en situaciones emocionalmente presionantes, el autor recomienda que las buenas relaciones humanas, las supervisiones, crecimiento de personal entre otros son factores importantes para prevenir este síndrome.

López, (2009), p. 85.

Dimensiones del desgaste profesional:

Primera dimensión Agotamiento o Cansancio emocional.

Es la característica principal y más evidente del desgaste profesional, que se caracteriza por la falta de energía que puede ser física y emocional producto de un excesivo esfuerzo físico donde la persona tiene que afrontar el trabajo diario, este agotamiento se entiende como la pérdida a lo llamativo es decir la persona tiene fastidio, desinterés en el trabajo, pereza, insatisfacción laboral, también va acompañado de ansiedad e irritabilidad, hay sentimientos de no tener nada que ofrecer a quienes están a su alrededor, así mismo por los servicios que brindan sobre todo los que están en contacto directo, existe frustración al momento de querer hacer transformaciones sin lograr resultados positivos.

Rodríguez y Balado, (2016), p. 64.

Segunda dimensión la Despersonalización.

Percibida como el desarrollo de actitudes negativas, hacia sus clientes y al entorno laboral, los trabajadores con despersonalización son notados como personas deshumanizadas; debido a que no existe un trato cálido hacia quienes se dirigen, muestran endurecimiento en cuanto a la afectividad. Mena, (2010) p.10-11.

Tercera dimensión Realización personal.

Predominan los sentimientos de fracasos, la pérdida de confianza en sí mismo, las personas que padecen de realización personal evalúan de una manera negativa su trabajo, desmerecen su habilidad, insisten en el sentimiento y la creencia, de que el trabajo no merece la pena; las personas con baja realización personal su pensamiento esta en lo imposible, sobre todo cuando se dan los cambios en la institución y cuando se desea realizar una mejora en beneficio del personal y la institución, lo cual les conlleva a sentimientos de incompetencia dando lugar al fracaso personal y profesional. Rodríguez y Balado, (2016) p. 66

Para finalizar sobre estas dimensiones, hay autores que han realizado sus investigaciones y han encontrado que las mujeres presentan mayor incidencia de agotamiento emocional; los hombres mayor incidencia de despersonalización y la gente joven están más propensa presentar el síndrome de desgaste profesional, al igual que las personas solteras o los casados que no tienen familia.

Rodríguez y Balado, (2016) p. 64-65

Diferencias del desgaste profesional con Otros constructos

El desgaste profesional da lugar a diversas confusiones a la hora de diferenciarlo, continuación se menciona estos conceptos para diferenciarlo del desgaste profesional:

Estrés general. El estrés es un proceso psicológico que trae como consecuencia efectos positivos y negativos, en cambio el desgaste profesional solo hace referencia a efectos negativos; al referimos a un estrés como efecto positivo es muy beneficioso para el cambio y desarrollo de la persona y su entorno, lo cual se evidencia mejor fortalecimiento en su autoestima; el estrés se manifiesta en todas las actividades que realiza la persona en cambio el desgaste profesional solamente es exclusivo del entorno laboral. Martínez (2010) p. 6

Fatiga física. La fatiga física se diferencia porque su recuperación es más rápida, en cambio el desgaste profesional es más pausada y va acompañada de

sentimientos más fuertes de fracaso y puede estar unidos a sentimientos de realización personal y a veces de éxito. Martínez (2010) p. 6

Depresión. Se ha confirmado que la depresión tiene una correlación significativa con el cansancio emocional, en cambio con la escasa realización personal, y la despersonalización o cinismo no se evidencia una correlación significativa; los síntomas más evidentes de la depresión es el sentimiento de culpa en cambio en el desgaste profesional lo que predomina son los sentimientos de cólera (Manisero y cols., 2003; Mingote, 1997; Pines, 1993; Warr1987; Mejer, 1984). Aunque, por otro lado, hallamos que Feudenberg (1974) supone que la depresión es uno de los síntomas más resaltantes del desgaste profesional. Martínez, (2010), p. 7

Tedio o aburrimiento. Pines y Kraty (1978) y Maslach y Jackson (1981) los autores mantienen la misma idea de los conceptos en cuanto a la diferencia entre aburrimiento y el desgaste profesional; al desgaste profesional lo describen que es originado por las repetidas presiones de trabajo que recibe la persona, en cambio el aburrimiento resulta de cualquier tipo de presión que recibe la persona, así como también cuando la persona no está motivada. Martínez, (2010), p. 8

Acontecimientos vitales y crisis de la edad Media de la vida. Hill y Millar, 1981; Broufenbrenner, (1979) Esta crisis de la edad media de la vida de la persona se diferencia del desgaste profesional cuando la persona hace un balance negativo durante toda su permanencia que ha dedicado su trabajo laboral a la institución, en cambio, el desgaste profesional se da con mayor incidencia en las personas jóvenes que se han incorporado últimamente a trabajar, por lo que no están preparados o no tienen la experiencia para afrontar los conflictos que se presentan en su ámbito laboral. Martínez, (2010) p. 6-7

Factores riesgo que intervienen en el del desgaste profesional

Variables Individuales. Según Edelwich y Brodsky,(1980), el desgaste profesional aparece cuando en la mente de la persona está el deseo de marcar

una diferencia de poder en la otra persona, es decir ser más superior que la otra persona, pero de no conseguirlo este deseo se ve envuelto de un sentimiento de frustración, estas personas generalmente ayudan a otras personas pero con el objetivo de tener sentido de poder en la persona a quien le brinda un favor, en estas personas está presente los sentimientos de culpa, mantienen el altruismo el idealismo. Martínez, (2010), p. 10

Variables Sociales. Es considera que las relaciones sociales dentro y fuera del lugar del trabajo puede reducirlas consecuencias de los estresores; o también pueden ser fuente potencial para llegar al estrés cuando la persona se encuentra frente a cambios de ordenanzas, procedimientos y roles de la profesión, aumento de las demandas y cargas de trabajo, bajos salarios entre otros. Por lo tanto el apoyo social permite sentirse querido, valorado y apreciado en el puesto de trabajo así como en la organización donde presta sus servicios. Martínez, (2010), p. 11

Variables Organizacionales. Desencadenan desgaste profesional aquellas variables vinculadas al desempeño del puesto de trabajo, es decir cuando nos referimos a estresores relacionados con la demanda laboral, la burocratización de la profesión, clima laboral no apropiado, inseguridad laboral, falta de relaciones interpersonales, supervisiones inopinadas, presiones en la productividad, baja remuneración, discriminación sexual; de igual manera están también vinculadas a estas variables las condiciones horarias de trabajo, como rol de turnos mal elaborados o con favoritismos, altas rotaciones, trabajo nocturno, largas jornadas de trabajo o gran cantidad de horas extraordinarias, jornadas de horas indeterminadas. Hernández, (2015), p. 23-25

Modelos del Síndrome del Desgaste Profesional

Modelo de competencia Social de Harrison (1983).

Describe que el desgaste profesional, tiene mucho que ver con la competitividad y la eficacia del trabajo de las personas; así mismo los profesionales que han empezado recién a trabajar en los servicios asistenciales y tienen un grado alto de entusiasmo para ayudar a los demás son de mayor riesgo para que se

desarrolle el desgaste profesional; también el desgaste profesional se desarrollara con el transcurrir del tiempo donde se presentaran factores que serán de ayuda como en el caso cuando un trabajador es motivado lo cual sus resultados serán beneficiosos lo cual se calificara la eficacia del trabajador; pero cuando se presente factores de barrera es decir exista obstáculos no habrá progreso de las metas; por lo tanto con el transcurrir del tiempo aparecerá el síndrome desgaste profesional. Martínez, (2010) p.14

Modelo de Pines (1993)

Menciona que el desgaste profesional perdura cuando la persona se ha dedicado totalmente a los trabajos laborales durante toda su vida y de repente existió un fracaso laboral; este modelo es más que todo motivacional, donde las personas con alta motivación y altas expectativas tienden a desarrollar desgaste profesional; sin embargo un trabajador con baja motivación pueden experimentar estrés, depresión o fatiga pero no desarrollan desgaste profesional. Por esta razón el desgaste profesional es exclusivo de un estado de agotamiento físico, emocional y mental producido por situaciones de estrés crónico, unido a muy altas expectativas. Martínez, (2010), p.15)

Modelo de autoeficacia de Cherniss (1982)-

En este modelo el autor refiere que el desgaste profesional es un proceso de adaptación psicológica, entre una persona estresada y un trabajo estresante. En 1993 el mismo autor detalla que la obtención de metas exitosas aumenta la eficacia de la persona, sin embargo cuando no se alcanzado el logro de las metas deseadas resulta un fracaso psicológico; donde sería la consecuencia para el desarrollo del desgaste profesional. Martínez, (2010), p.15

Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993)

En este modelo juega un papel muy importante la autoconfianza, es decir la seguridad de uno mismo lo cual ayudara a vencer y asumir las dificultades de la vida, también describe a cuatro factores que son los responsables del desgaste profesional. El primer factor son las diferencias entre las demandas laborales y los recursos que dispones la persona, el segundo factor es el nivel de autoconciencia; se refiere a los estados de ánimo, las emociones, las debilidades

y virtudes de uno mismo, el tercer factor son las expectativas del éxito personal y el cuarto factor son los sentimientos de autoconfianza. Martínez, (2010), p. 15

Modelo de Comparación, según Buunk y Schaufeli (1993)

Manifiesta que existe tres formas de estrés: La primera es la inseguridad no tiene una claridad de manejar sus sentimientos y pensamientos o cómo actuar, la segunda forma de estrés es cómo actuar frente a un lío que se recibe en su entorno laboral, la tercera forma de estrés la falta de control de sus acciones laborales. Los autores concluyen mencionando que los profesionales muchas veces no buscan apoyo social de sus compañeros de trabajo ante situaciones estresantes, debido a que sean señalados como incompetentes. Martínez, (2010), p. 16

Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Fredy (1993).

Es una teoría motivacional, donde señala que si la motivación del trabajador es amenazante existe un riesgo fundamental para que se produzca el Desgaste Profesional, recomiendan incrementar los recursos de los empleados, modificando de manera positiva los conocimientos y las ideas, con el fin de disminuir los niveles de estrés percibido, realizar estrategias de afrontamiento de tipo dinámica para prevenir el desarrollo del Síndrome de desgaste profesional. En este modelo la idea primordial es que, los trabajadores se esfuercen a mantener y valorar sus recursos, por lo contrario si sus recursos debilita, no obtendrán lo esperado y lo primero en manifestarse será el agotamiento emocional y físico como principal componente para que se inicie el desgaste profesional. Hatinen, (2004), p.16-17

Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988)

Golembiewski et al, plantea que el desgaste profesional no es propio de los profesionales asistenciales si no que puede darse también en otros ámbitos laborales; manifiestan que el desgaste profesional es un cambio progresivo y secuencial que se da en los trabajadores y que pierde la responsabilidad que tenía con sus actividades como respuesta del estrés laboral. Este modelo acepta la aparición de la despersonalización, el bajo logro de la realización Personal y

cansancio emocional; también refiere que una de las consecuencias para que se desarrolle el desgaste profesional son la pobreza, los conflictos entre trabajadores lo que tiende a que exista irresponsabilidad laboral ante la tensión de estrés laboral. Martínez, (2010), p.17-18

Modelos de Cox, Kuk y Leiter (1993)

En este modelo el autor menciona que el desgaste profesional se desarrolla en los profesionales que se identifican de manera compasiva hacia los demás; así mismo lo consideran al agotamiento emocional como elemento esencial del desgaste profesional; en cambio a la despersonalización que es la persona cínica lo determinan como la manera de afrontamiento ante el agotamiento emocional, y que las personas con baja realización personal son los que evalúan de manera negativa el resultado de su trabajo .

Martínez, (2010), p.18

Modelo de Winnubst (1993)

Este modelo se acoge a la definición de Pines y Aronson (1989), quienes señalan que el desgaste profesional nace de las interrelaciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social en el entorno de la estructura y la cultura de la organización, por lo que, el desgaste profesional estaría relacionada con los problemas que proceden de la estructura, el clima y cultura organizacional. Para Winnubst (1993), señala que la cultura de la organización está determinada por su estructura por lo tanto el desgaste profesional se va desarrollando de acuerdo como va funcionando la cultura organizacional y como va realizando el apoyo social. Este autor, al igual que Golembiewski y cols (1993,1986) manifiesta que el desgaste profesional se puede desarrollar en todo tipo de profesionales, y no solo aquellos que laboran en áreas de salud o de servicios de ayuda. Martínez, (2010) p.18

Modelo de Gil-Monte y Peiro (1997)

En este modelo el autor menciona que el desgaste profesional tiene relación con las variables de tipo organizacional; señala que el desgaste profesional es una respuesta al estrés laboral crónico; y que se percibe cuando existe los conflictos laborales, cuando hay ambigüedad del rol es decir cuando no existe una buena

distribución de las actividades que se realizan en el trabajo; También surge como producto de una evaluación no oportuna, y sus consecuencias será la falta de salud, baja satisfacción laboral, entre otros. Gil-Monte y cols apoyan la tridimensionalidad de desgaste profesional generalmente los profesionales tiene baja realización personal y un aumento del cansancio emocional.

Martínez, (2010), p.8-19

Consecuencias del Desgaste Profesional

La mayoría de las consecuencias de desgaste profesional son de carácter emocional. Esto se explica en los estudios de Maslach, en la que 12 de los 22 ítems de su escala apuntan al agotamiento emocional, y están relacionados con la depresión, con los sentimientos de fracaso, tienen una decreciente autoestima, presentan irritabilidad, disgusto, agresividad. En cuanto a los síntomas cognitivos han sido menos estudiados, se relaciona con disconformidad de las expectativas laborales lo que lleva a una frustración y depresión de índole cognitiva.

En la segunda dimensión Maslach y Leiter (1996) .Al desgaste profesional le atribuyen el cinismo, al parecer tendría alguna relación con lo cognitivo, es decir se refiere a los procesos mentales como la desvalorización personal, la desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo; y también estaría relacionado con la conducta de la persona que no le han dado la debida importancia y ha sido la menos estudiada y que como consecuencia es la despersonalización es decir se manifiesta el cinismo de las personas. Las consecuencias de desgaste profesional se pueden resumir en la pérdida de un trabajo proactivo, y la pérdida de las soluciones lo que les conlleva muchas veces al consumo de estimulantes, entre otros hábitos dañinos para la salud, también va acompañado desordenes fisiológicos como cefaleas, dolores musculares sobre todo lo más se evidencia es el dolor de espalda, náuseas, hipertensión, pérdida de apetito, disfunciones sexuales problemas de sueño entre otros; y por ultimo también están las consecuencias sociales es decir una mala organización en el trabajo crea aislamiento del trabajador lo que permite el desarrollo de altos niveles del desgaste profesional y por lo tanto insatisfacción con la pareja y conductas en irritación, disgusto y tensión en el hogar. Martínez, (2010), p.19-20

1.2.2 Bases Teóricas Productividad

La productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenidos y la cantidad de recursos utilizados, también se le considera como rendimiento, es decir cuando un empleado utiliza una cantidad de recursos o insumos en un periodo de tiempo y sus resultados de productividad será al máximo, es decir habrá mayor productividad. Fuentes, (2012), p.30

Para Martínez (2007) considera a la productividad como un indicador de eficiencia; refiere que tan conforme se están utilizando los recursos económicos de una organización en cuanto a la producción obtenida, así mismo lo describe a la productividad como la medida para determinar cómo utilizaron los recursos para llegar a los resultados esperados, debido a que toda empresa espera una alta productividad, es decir un alto aprovechamiento de los recursos en los procesos de producción. Torres, (2008), p.73-80.

Marchant, Quijano, 2006. La productividad es un elemento importante del recurso humano para el logro de las metas deseadas ,de igual manera para el desempeño económico y para que exista una estabilidad laboral; es por esta razón que la calidad del recurso humano, los procedimientos que se tengan que realizar, así como el buen manejo de la cultura de una organización serán valiosos para el sostenimiento y mejora de la productividad, en tal sentido las organizaciones deben trabajar en base a la motivación, satisfacción laboral entre otros para ser más eficientes y productivos. Marvel et el. (2010), p.555

Tolentino (2004) señala que la productividad es el resultado tanto de la tecnología como del recurso humano que existe en una organización; también menciona que la productividad depende de las normas, gestiones que estos realicen; así como la eficacia de las personas es decir darle el verdadero valor al trabajo que se está realizando para la elaboración del producto o del servicio que se presta y que el cliente se encuentre realmente satisfecho de la obtención del producto; es por esta razón que no es solamente es producir a un cien por ciento sino que el trabajo sea el más adecuado para que permanezca una alta

productividad. Marvel et al. (2010), p. 555

La productividad es el nivel de eficiencia con que se utilizan los recursos para alcanzar los objetivos esperados; es habitual confundir eficiencia con eficacia, se sabe que existe una diferencia: Eficiencia: capacidad de hacer correctamente las cosas, en cambio la Eficacia: capacidad de escoger los objetivos apropiados, Zambrano, (2007), p.85

La productividad debe considerarse como una medida total del desempeño laboral, así como también la eficacia es fundamental dentro de una organización por la razón que la productividad es una variable que está orientada hacia los resultados lo cual tendrá mucho que ver también con la conducta de los trabajadores. Marvel et al. (2010), p. 554-556

En una organización la productividad, es el factor fundamental y primordial para cumplir con los objetivos y responsabilidades de quienes lo dirigen; para mejorar la productividad deben ser bien administrados los recursos por ellos mismos, poniendo todas las energías para producir en forma eficiente los bienes y servicios. Robbin y Judge, (2009), p.184

En una organización existen procedimientos que puede ser individuales y grupales, en este sentido los resultados de la productividad serán individuales y grupales, en tal sentido las personas que realizan su labor individualmente, su resultado de su productividad será individual, por lo contrario su resultado productivo será grupal, entonces en una organización la productividad será considerado la fuente primordial para alcanzar las metas deseadas en las organizaciones. Marvel et al. (2010) (p. 555)

Según Perea, 2006; Kemppila y Lonnqvist, 2003; Delgadillo, 2003. Señalan para que exista productividad debe estar presente la colaboración permanente de las personas, también deben estar presentes los elementos Psicológicos y Psicosociales. Por esta sencilla razón las personas que lideran y toman decisiones en una organización deben trabajar de manera organizada y en

coordinación con los trabajadores de la institución, para alcanzarlos deseos, intereses y expectativas esperados, así mismo relacionarse con personas que también tengan los mismos deseos, intereses y las mismas expectativas.

Marvel et al. (2010), p. 554-556)

Cequea y Rodríguez (2012) complementan la definición de Tolentino donde señala que la productividad aparte de que es considerada como el resultado tanto de la tecnología y del recurso humano; La productividad de una organización son el resultado de las habilidades, destrezas y la motivación de los individuos. Marvel et al, (2010), p. 554-556

La Organización Internacional del Trabajo (2002) define a la productividad como una cualidad que busca el mejoramiento perenne de lo que ya existe; la productividad es también la seguridad de que hoy se puede hacer más y mejor que ayer; y que mañana más y mejor que hoy. Barrios, (2014), p. 97.

Desde la vertiente social, Marx (1965 y 1965) asocio a la productividad con la eficiencia del desempeño humano o el llamado también trabajo vivo. El autor señala que los procesos están relacionados con la fuerza del trabajo de la persona, a lo que llamo también trabajo vivo y los medios de producción a los llamo trabajo vivo ya materializado, o Trabajo Pretérito. Barrios, (2014), p. 97

Factores humanos que inciden en la productividad

Distintos autores consideran que los factores humanos que se relacionan con la productividad, son la motivación, el liderazgo, la cultura organizacional, capacitaciones y recompensas, así como la colaboración, comunicación; también consideran como factores que se relacionan con la productividad a los hábitos, las condiciones del trabajo, la toma de decisiones, solución de conflictos, ergonomía, compromiso, manejo de conflictos, así mismo a estos factores humanos se les puede clasificar en factores individuales, en factores grupales y factores organizacionales. Marvel et al, (2010), p. 558

Carro (2008) concuerda con los pensamientos de otros autores donde menciona que la productividad es el resultado de tres elementos principales: como la tecnología de los recursos, la eficiencia de los trabajadores, y las condiciones ambientales, resaltando también en la capacitación del personal. La productividad depende de la habilidad es decir de los conocimientos y destrezas, la motivación que tengan los trabajadores. Barrios, (2014,) p.99

Dimensiones de Productividad

Primera dimensión la Motivación.

Para Duarte (2006) la Motivación es considerada como la fuerza más importante en una organización, para poder llegar al cumplimiento del éxito de una meta. Entonces una persona exitosa, tiene que desarrollar fuerza para hacer las cosas con excelencia, para la satisfacción del logro esperado; una alta motivación en el trabajo produce aumento de la productividad, es por esta razón que la motivación, conlleva a una actitud laboral positiva y estimulante en las personas para la satisfacción de sus necesidades y expectativas; así mismo Oluseyi y Hammed (2009), realizaron un estudio donde hallaron que para incrementar la productividad en el trabajo, una de las estrategias sería la motivación en el trabajo, la eficacia del liderazgo y la gestión del tiempo. Es por esta razón que la motivación es tan importante por su relevancia como determinante del rendimiento y desempeño en la organización y será el elemento importante para mantener la productividad de las personas; por lo contrario una baja motivación puede producir una baja productividad.

Marvel et al, (2010), p. 560-575.

Segunda dimensión Satisfacción Laboral.

Según Diego y Olivar (2001) La satisfacción laboral es la actitud del trabajador ante la satisfacción de sus necesidades, expectativas, en que se desenvuelve. Incluyen a la satisfacción laboral el salario, la cultura organizacional, la motivación, el compromiso con la organización, la participación;Chiang, Salazar Y Núñez, 2007; Saari yJudge, señalan que la satisfacción en el trabajo incrementa la productividad y por otro lado también refieren que la relación entre satisfacción y productividad no es significativa, o que no necesariamente un trabajador

satisfecho es un trabajador productivo Kirkman y Shapiro (2001) manifiestan que la satisfacción laboral está asociada con resultados positivos de la organización; Schermerhorn (2005) determina que la satisfacción laboral es el elemento ideal para tomar decisión de pertenecer a una organización, de igual manera la satisfacción es fundamental para el desempeño el cual realiza un trabajo con voluntad donde su rendimiento será mayor y por ende más productivo. Resumiendo, podemos determinar que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo resultado de la percepción propia de las personas de una organización. Marvel et al, (2010) p. 560-575.

Tercera dimensión Compromiso.

El compromiso es el nivel de identificación e involucramiento de las personas en la organización (Robbins y Judge, 2009), también podemos decir que son vínculos emocionales, afectivos y de lealtad que manifiestan las personas con la organización, que se produce cuando las personas se identifican con la misma, o cuando hay coherencia entre los objetivos de la organización y los objetivos individuales, de tal manera que si las personas están identificados con la organización, se incrementaran las probabilidades de las organizaciones con altos niveles de desempeño y haciéndola por ende más productiva. Guerrero y Puerto, (2007), p.227.

En resumen, el compromiso organizacional .Es la implicancia con el trabajo, así como grado de valor que le dan las personas a sus actividades laborales dentro de la organización. Y la responsabilidad para obtener sus resultados.

Marvel et al, (2010) p. 560-575.

Cuarta dimensión Competencias.

Robbins y Jurga, (2009), Caballero y Blanco, (2007).Las competencias están definidas como el conjunto de habilidades, y los conocimientos responsables con el fin de producir un rendimiento eficiente; por otro lado Caballero y Blanco (2007), señalan que es necesario motivar y resaltar a los trabajadores de sus competencias, ya que ellos darán una mayor eficacia laboral es decir mayor

productividad. Para incrementar un desempeño exitoso en los puestos de trabajo, se debe fomentar las competencias en los trabajadores, ya que la educación y la formación pueden favorecer a la mejora de la productividad. Marvel et al, (2010) p. 560-575.

Venutolo (2009), establece que las competencias se desarrollan durante toda la vida y son personales, poseen habilidades y destrezas lo que les permitirá mantener un nivel elevado de productividad, estas personas que son competentes mantienen una personalidad extrovertida el cual aumenta sus requerimientos sociales; Olaz (2003), la competencia constituye un elemento importante para mejorar la productividad de las personas, la adecuación es primordial para un puesto de trabajo; por lo tanto un nivel educativo elevado del personal es indicativo de mayor productividad. En resumen, las competencias son individuales, producto de las habilidades y destrezas de las personas y son consideradas como un recurso estratégico e idóneo para otorgar mayor de flexibilidad y capacidad de acercamiento a la empresa.

Marvel et al, (2010) p. 560-575.

Quinta dimensión Cohesión.

La cohesión son fuerzas que llevan a las personas a perdurar en grupo y es importante porque se ha encontrado que está relacionado con la productividad, con los equipos de trabajo. Además, la cohesión es un elemento importante en la toma de decisiones. Picazo y Peiro (2009) señalan, que la cohesión se refiere a un proceso emprendedor, el cual mantiene al equipo de unido hasta llegar a cumplir los objetivos deseados, En conclusión, la cohesión de mantiene unidos y vinculados a los trabajadores, para el éxito de sus objetivos, Una fuerte cohesión a la que también llamamos nivel de desarrollo grupal, mantendrá a la personas hacer más eficientes y productivos. Marvel et al, (2010) p. 560-575).

Sexta dimensión Participación.

La participación es un proceso grupal, que permitirá alcanzarlos objetivos, mediante la inclusión de sugerencias en la toma de decisiones. La participación en el contexto laboral es básico porque permitirá realzar el nivel de la motivación

y la satisfacción en el trabajo, así como la responsabilidad en la organización. Peña y Hernández (2007), realizaron una investigación a 48 organizaciones pertenecientes al sector financiero, donde la participación de los trabajadores está asociada a la toma de decisiones, lo cual aumenta el rendimiento laboral y su productividad. Marvel et al, (2010) p. 560-575).

Séptima dimensión Conflicto.

Conflicto es la circunstancia en la que los dos o más partes están en desacuerdo entre sí, esto se da en todas las organizaciones, debido a sus diversos intereses y expectativas de las personas. En todo conflicto lo que más se evidencia son las diferencias. El conflicto, no precisamente está relacionado con un bajo desempeño laboral, ya que puede ser destructivo o constructivo, dependiendo del caso que se presente. Hay conflictos que evitan el estancamiento, estimula la creatividad, incentivan la relajación de tensiones e impulsan cambios. En este sentido la negociación es esencial como dinámica de los grupos y de la organización para dirigir el conflicto. Robbins y Judge, (2009). En resumen, para evitar el conflicto en las organizaciones, se debe implementar estrategias para conciliar y negociar; así mismo, los líderes deben conocer los tipos de conflictos para intervenir y prevenir a tiempo y enseñar a manejarlos, para que sean fuente de mejora de la productividad y el desempeño en lugar de ir en deterioro de las mismas. Marvel et el, (2010) p. 560-575.

Octava dimensión Cultura organizacional.

Corresponde a los principios conductuales obtenidas en la organización. La cultura organizacional es un tipo de orden grupal, que se manifiesta en creencias, dichas presunciones, establecen cómo realizar el trabajo, cómo tratarse entre compañeros, qué comportamientos están permitidos y cuáles son censurables en el ámbito de trabajo, entre otros. Concluyendo, la cultura organizacional es un fenómeno de dimensión psicosocial que se muestra en la organización, como resultado de un conjunto de creencias y valores compartidas, constituida por el marco estratégico de la organización como misión, visión, valores, políticas y estrategias y su estructura. Se manifiesta en las personas y en los grupos, y está directamente asociado con los resultados de la organización.

Marvel et al, (2010) p. 560-575.

Novena dimensión Liderazgo

Robbins y Judge (2009) hace mención que el liderazgo es quien decide el futuro de una organización, asimismo determina las metas, mediante estrategias, del cual dependerá la planificación para alcanzar el éxito deseado. Un liderazgo eficaz incide en la mejora de la calidad, la productividad y el aprovechamiento de los recursos. El buen líder es aquel que insta a sus trabajadores a tener un alto rendimiento de producción y eficiencia, el líder debe saber lo que es una motivación y cómo emplearlo, debe mantener una buena conducta, aplicar ética, brindar confianza, tener comunicación abierta. Pedraja y Rodríguez 2004, refieren que el liderazgo influye sobre el clima y el clima influye sobre la productividad. La tarea de liderazgo conlleva a un mayor rendimiento laboral para la obtención de los objetivos y del futuro deseado. En resumen, el líder motiva, brinda formación para conseguir las mejores competencias requiere una organización.

Marvel et al, (2010) p. 560-575.

Decima dimensión Clima organizacional.

Guerrero y Puerto (2007) manifiestan que el clima organizacional son las las percepciones positivas, lo que permitirá generar estabilidad en la persona, así mismo tener compromiso con la organización, sintiéndose a gusto en su trabajo, y ser más productivo, lo cual le permitirá recibir recompensas y reconocimientos; Venutolo, (2009). Un buen clima o un mal clima organizacional, traerá resultados positivos o negativos para la organización, positivos cuando nos referimos al logro, productividad, satisfacción, innovación. Mientras que entre los resultados negativos, estamos frente a la falta de adaptación, alta rotación, ausentismo laboral, baja productividad; en resumen, el clima organizacional está determinada por la cultura organizacional. Afecta en el desempeño de las personas y en los resultados de la organización. Marvel et al, (2010) p.549-584.

Revisión Histórica de la Productividad

Taylor fue conocido en 1881 como el padre de la administración científica. Sus experiencias; ya que su desempeño como aprendiz, obrero, capataz, maestro,

mecánico y luego ingeniero en jefe de una compañía, le dieron una amplia oportunidad para conocer los problemas y las de los trabajadores y observar las grandes posibilidades para mejorar la calidad de la administración. Todos los logros económicos y sociales del siglo XX están basados en Los principios básicos de Taylor inician con examinar la tarea y analizar los movimientos que la integran. El paso siguiente consiste en registrar cada movimiento, el esfuerzo físico que exige y el tiempo que requiere. Posteriormente, los movimientos que no son necesarios se pueden eliminar y los movimientos necesarios son evaluados para que puedan ser desarrollados de la manera más simple, que exijan el mínimo esfuerzo físico y mental para el operario, y con el menor tiempo posible. Cuesta y Valencia (2011), p. 427.

A Taylor se le atribuye la racionalización del trabajo a través del estudio de tiempos, la planeación del trabajo y el pago de incentivos. Una ampliación de los principios básicos de Taylor, fue el diseño de la línea de ensamble por Henry Ford en 1913.

Gantt acompañó en diversos trabajos a Taylor desde 1887 hasta 1901, cuando formó su propia empresa consultoría en ingeniería. Trabajó en el desarrollo de sistemas de incentivos mediante bonos para que los trabajadores desempeñaran mejor su labor. En 1917 desarrolló gráficas para medir el desempeño y controlar la programación de actividades. Esta herramienta de control de producción fue adoptada en la industria de la construcción naval durante la Primera Guerra Mundial. Gantt se conoce también por el desarrollo de un sistema de pago de salarios que compensaba a los trabajadores por un desempeño mejor que el estándar Barrios, (2014), p. 89

Los esposos Gilbreth en 1917 también compartieron las ideas de Taylor y se enfocaron en el estudio de los movimientos, de igual manera lo Los Gilbreth reconocieron el estudio de movimientos para aumentar la producción, reducir la fatiga y capacitar a los trabajadores con el mejor método para realizar los procesos así mismo Loreto (2001) Conocer el grado de eficiencia de una empresa es producir lo máximo posible con la misma tecnología y bajo las mismas

condiciones. Pero los datos sobre precios de factores y productos son diferentes para cada empresa. Barrios, (2014), p. 91

Productividad como Indicador

La productividad de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2002), es un indicador del desempeño de la empresa que representa la relación cuantitativa entre la producción obtenida y los factores de producción usados para generarla. Jiménez y Paredes, (2010) Carro, 2008; Lema y Brecia, 2001; Rincón, 2001; Berdague y Ramírez, 1995). Así mismo Koontz y Weihrich (2004), señalan que existen tres criterios como indicadores de productividad: La eficiencia. La cual tiene que ver con la cantidad de recursos empleados y la cantidad de recursos dispuestos y el grado en el que los recursos son empleados; por otro lado, a la efectividad, lo señala como la relación entre los resultados alcanzados y los resultados esperados; mientras que la eficacia, refiere a la meta que se desea alcanzar, es decir del producto o servicio que se presta. Fuentes, (2012) p. 33

1.3. Justificación

Justificación Teórica

El síndrome desgaste profesional llamado también síndrome de estar quemado o síndrome de Burnout, es considerado como la respuesta de un estrés laboral al estrés crónico, esto es como resultado de no haber previsto los factores negativos que se da en el contexto laboral; este síndrome se identifica por el agotamiento físico y mental, también por una actitud despersonalizada, es decir cínica que tiene mucha relación con el trato directo hacia las personas a quienes se dirigen, así como a sus compañeros de trabajo; y por último la realización personal que se considera como la falta de sus logros realizados en el trabajo. El desgaste profesional es un problema que afecta cada vez más a los profesionales de la salud; pero también hay investigaciones que este síndrome se presenta en otros ámbitos laborales que están en contacto directo con otras personas, lo que trae como consecuencias el bajo rendimiento laboral, baja productividad, tensiones, fatiga, desmoralización, ausentismo laboral, debido a las escasas posibilidades de capacitaciones, rol de turnos no muy bien establecidos, escasez de personal,

realizar muchas tareas cuya complejidad es inferior a su formación, exceso de horas y cargas de trabajo, rutinas repetitivas, pobres supervisiones, conflictos entre trabajadores, falta de reconocimiento al esfuerzo y logros obtenidos, son factores para el desarrollo del Desgaste Profesional.

La investigación se justifica por que permitirá conocer el nivel de desgaste profesional y su relación con la productividad, del personal que labora en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas-Lima 2017, lo que servirá de base para aplicar medidas y estrategias que permitirá mejorar la calidad de vida del personal y por consiguiente la atención al usuario, debido a que se ha observado muchas veces insatisfacción de los usuarios por la atención no adecuada que brinda el personal. Esta investigación permitirá dar a conocer los resultados a los jefes superiores, así mismo soluciones de mejora y aplicar estrategias y correcciones que se tuvieran que realizar en beneficio de los trabajadores, y de los pacientes que acuden a nuestra institución.

Justificación Práctica.

Este estudio permitirá observar la relación del Desgaste Profesional y la Productividad del personal que labora en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas-Lima 2017. Una vez obtenidos los resultados se realizará un análisis del problema; donde se informará a los jefes inmediatos los casos obtenidos de nuestra investigación, con la finalidad de tomar medidas de cambio, buscar soluciones para que mejoren las condiciones de trabajo sobre todo mejorar el clima laboral que es la base para un buen desempeño laboral lo que permitirá aumentar la productividad y por ende el bienestar de los pacientes que acuden a nuestra institución.

Justificación Metodológica

Esta investigación será un medio para las futuras investigaciones de otras áreas del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas donde pongamos énfasis a los

casos detectados de Desgaste profesional que como consecuencia influye en la baja productividad y también conocer que otros factores intervienen en el bajo rendimiento del personal que laboran en nuestra institución. Este trabajo se realizará utilizando técnicas, instrumentos y métodos confiables, lo mismo se utilizara adecuados análisis de datos, obteniendo de los resultados de dicha investigación y una información valiosa que pueda ser útil al Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

1.4. Problema

Descripción de la realidad problemática

El desgaste profesional es la sensación de alteración de equilibrio que percibe la persona frente a la actividad productiva, lo cual afectaría su desempeño y el deleite laboral, se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, y cuando llega a establecerse como un estado crónico se estaría hablando del síndrome de Burnout o desgaste profesional que fue introducido a la psicología social por Cristina Maslach en 1976, lo que le permitió una definición tridimensional del desgaste profesional como es el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, que servirá de instrumento para evaluar el problema.

La productividad es la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtener bienes, es donde se evidencia el incremento o disminución del rendimiento laboral, en función a las variaciones del trabajo de capital o las técnicas que se aplicadas para el desempeño de las tareas y por ende el resultado de la producción de bienes ,sin embargo se debe tener en cuenta las puntuaciones asociadas de eficacia es decir de las metas que se desea alcanzar por la empresa o de forma individual; de igual manera la eficiencia, nos estamos refiriendo al logro de las metas utilizando a lo máximo la menor cantidad posible de recursos. No olvidar para que exista una buena productividad realizar diariamente un control de calidad en todos los procesos que se realicen dentro del ámbito laboral.

Las Pequeñas y Medianas Empresas, no cuentan de una gestión en desarrollo, sus niveles son limitados en el desarrollo tecnológico así como la atención a los mercados, locales entre otras, provocando desgaste laboral, es por esta razón que deberían buscar urgentemente estrategias para mantener los niveles de productividad y lograr la sostenibilidad y la mejora de la productividad empresarial con condiciones ideales de trabajo, y de esta manera reducir el ausentismo laboral, los retrasos, la rotación del personal, elevar el ánimo de los empleados y así mejorar las relaciones interpersonales ya que estas empresas llamadas también PYMES representan el ochenta por ciento de todas las empresas registradas en toda Latinoamérica y contribuyen con un 68% de empleos y un 50% del peso bruto. Romero, (2006). p.136

Por otra parte, hoy en la actualidad la globalización y la transformaciones sociales, el boom económico y los avances tecnológicos han cambiado el contexto laboral, las nuevas demandas y preferencias de los consumidores, donde ha generado mayores exigencias laborales a los trabajadores, y por sobre las competencias en todas las áreas, así mismo los resultados que demuestran distintas investigaciones tanto nacionales como internacionales indican que el desgaste laboral está relacionado con una disminución de la productividad del desempeño profesional, consecuencia de esto se desarrolla nuevas patologías laborales y factores de riesgo lo cual altera la salud y el bienestar psicológico de los trabajadores, muy aparte de los riesgos físicos y químicos, o biológicos, así como las enfermedades ocupacionales, y otros elementos que dificulta la realización de la eficacia y la calidad laboral probablemente en la gran parte del éxito de profesionales lo cual repercute directamente en los niveles de productividad. A nivel internacional, en España reportan que el 50% de los trabajadores que prestan servicios en distintos ámbitos laborales, el 10% sufren estrés laboral; la tercera parte de los trabajadores de la Unión Europea tienen estrés laboral con un gasto de veinte mil millones de euros por absentismo laboral relacionado con la productividad. Del Rio, Perazagua, Vidal, (2003) p. 24-29

En Montevideo, Uruguay reportaron que la prevalencia del desgaste profesional es baja, por lo mismo que los trabajadores perciben un incentivo

económico de su país que es la ley No 17.296 y tienen un régimen de días libres después de cada 5 días trabajados, donde sus resultados mostraron 15.8% para cansancio emocional, 16.8% para despersonalización 9.6% para baja realización en el trabajo. Rodríguez y Balado (2016) p.75

En Cuba, se reportó que el exceso de largas jornadas laborales favorecen agravios de salud física y mental, y según los artículos investigados, los médicos, enfermeros, psicólogos, tecnólogos médicos entre otros profesionales asistenciales de la salud están más expuestos a padecer que los otros trabajadores de otros ámbitos; los trabajos identificados como exceso es estrés ocupacional, y estrés crónico, además de quejas físicas y psíquicas en general. Cruz, Chavez, Barcellos, Almeida, de Oliveira, Jorge, (2010) p.52-54.

En Colombia reporto que el desgaste laboral trae problemas en los profesionales de tipo físico y mental acompañado de cansancio emocional, despersonalización, y falta de realización personal con respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo, lo cual conduce a una pérdida de productividad (Orlowski) y el alto nivel de ausentismo laboral.

Gonzales, Aristizabal, Valencia, Montoya, Agudelo, (2013) p.200, 21, 94, 179

En Argentina se ha reportado un alto riesgo de desgaste laboral que repercute con la disminución de productividad laboral de todos los encuestados el 41% tienen desgaste profesional lo cual es alarmante, el 40% de los médicos que trabajan en las unidades de cuidados intensivos presentan alto grado de desgaste profesional y menos del 15% de médicos no desean trabajar en guardias en los próximos años.

Galván, Vassallo, Rodríguez, Otero, Montonati, Buamscha, Rufach, Santos, Moreno, Sarli (2012), p.466-473.

En el Perú, estudios realizados sobre desgaste laboral en relación con la productividad se reporta que en el Hospital Loayza la prevalencia de desgaste laboral en el personal médico fue de 24.02% en el año 2015 de los cuales el 46.15% tienen cansancio emocional, 58% con despersonalización y el 33%

tienen baja realización personal. Jara, (2015), p.45.

Así mismo en el Hospital Nacional Cayetano Heredia han reportado que los niveles de desgaste laboral en los trabajadores de salud es alto, sus resultados reportan que de 54 trabajadores que han participado en este estudio el 12.97% tiene cansancio emocional, 11.12% despersonalización y 14.81% de realización personal. Vázquez, (2014), p.168-174.

La realidad descrita anteriormente se evidencia altos niveles de desgaste laboral en el personal de salud que laboran en hospitales y otros centros asistenciales que repercute con el bajo rendimiento de la productividad. A raíz de estos resultados, la Organización Mundial de la Salud ha propuesto implementar tácticas para favorecer el cuidado de los recursos humanos y por ende la productividad en las organizaciones, de preferencia en donde hay contacto directo con atención a otras personas para ello está promoviendo talleres de relaciones interpersonales, condiciones óptimas de trabajo, buenas remuneraciones lo cual motivara a los trabajadores aumentando sus conocimientos y destrezas.

En el Perú, el Ministerio de Salud siguiendo los lineamientos de la Organización Mundial de la Salud, desea prestar servicios eficientes y de calidad, es donde se requiere que los trabajadores se sientan satisfechos en las labores que realizan.

Sin embargo en nuestro país se ve afectado por los bajos presupuestos económicos, poca capacitación, sobre carga de trabajo, la presión en que deben ser cumplidas las metas de producción todas estas condiciones conllevan a un desgaste laboral y baja productividad lo manifestándose así el síndrome de desgaste laboral o síndrome de burnout crónico o estrés crónico que se define como una actitud negativa de su destreza para ejecutar el trabajo y dirigirse a las que personas que atiende, sobre todo al público, manifestándose por los sentimientos negativos, actitudes y conductas de cinismo hacia el personal que están a su alrededor quien son vistas como personas deshumanizadas debido al endurecimiento de afectividad del profesional. Hernández. (2015).p.12.

El Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, ubicado en el jr. Anchas 1274 ciudad

de Lima, aborda la especialidad médica de neurología a través de las subespecialidades, favoreciendo al diagnóstico y tratamiento de las enfermedades que comprometen el sistema nervioso central; actualmente el Departamento de Investigación, Docencia y Atención Especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento tiene a su cargo las áreas: laboratorio clínico, Neurogenética, Neurofisiología y el área de Diagnóstico por imágenes; Actualmente se ha observado ausentismo laboral del personal, cansancio laboral, conflictos entre compañeros de trabajo, entre otras causas que repercute con la dinámica del trabajo en equipo, y el estrés de los trabajadores; así mismo se reciben las quejas de los usuarios de no recibir un trato cordial por el personal en mención.

El propósito de esta investigación, es determinar el desgaste profesional y su relación con la productividad, considerando la sobrecarga laboral y las circunstancias descritas anteriormente, lo que permitirá detectar y prevenir oportunamente aquellas dificultades emocionales, psicológicas y sociales que podrían producir un padecimiento y convertirse en un obstáculo para el desenvolvimiento personal y laboral, así como niveles bajos de productividad.

Problema General

¿Cuál es la relación entre el desgaste profesional y la productividad del recurso humano, en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2017?

Problemas Específicos

Problemas Especifico 1

¿Cuál es la relación entre el Agotamiento emocional y la Productividad del recurso humano, en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2017?

Problema Específico 2

¿Cuál es la relación entre la Despersonalización y la Productividad del recurso humano, en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2017?

Problema Específico 3

Cuál es la relación entre la Realización Personal en el trabajo y la Productividad del recurso humano, en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2017.

1.5. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre el desgaste profesional y la productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2017.

Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2017.

Hipótesis Específica 2

Existe relación significativa entre la despersonalización y la productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de

Ciencias Neurológicas Lima 2017.

Hipótesis Específica 3

Existe relación significativa entre la realización personal y la productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2017.

1.6. Objetivos

Objetivo General

Establecer la relación entre el desgaste profesional y la productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2017.

Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre el agotamiento emocional y la productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la despersonalización y la productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la realización personal y la productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención

Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2017.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Variable 1: Desgaste profesional

Definición conceptual:

El desgaste profesional es un proceso de adaptación psicológica, es decir, cuando no se ha logrado las metas deseadas conlleva a un fracaso psicológico, en otras palabras, a una frustración; lo que da como resultado un desarrollo del desgaste profesional. Martínez, (2010) p15.

Definición Operacional:

El Desgaste profesional será medido mediante el instrumento llamado Maslach Burnout Inventory que constituye de 22 ítems, el cual tiene como dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Variable 2: Productividad

Definición conceptual:

La productividad corresponde a la mejora del proceso productivo, esto refiere a una relación favorable entre la cantidad de los bienes y servicios producidos, en otras palabras, la productividad viene a ser un indicador que relaciona lo producido por un sistema y los recursos empleados.

Garro, Gonzales, (2012), p.16

Definición Operacional:

La productividad será medida mediante un Instrumento que consiste en 25 ítems, y tiene como dimensiones las siguientes: Motivación, Competencias y Manejo de conflictos.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Definición operacional de la variable desgaste profesional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
V1 Desgaste profesional	Agotamiento emocional	Fatiga Ansiedad Impotencia	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	0=Nunca, 1=Alguna vez al año o menos, 2=Una vez al menos o menos, 4=Una vez por semana, 5=Algunas veces por semana,	Alto:54-27 Medio:26-19 Bajo:18-0
	Despersonalización	Actitud negativa, cinismo, Apatía, Hostilidad, Absentismo	5, 10, 11, 15, 22	6=Todos los días	Alto :30-10 Medio:9-6 Bajo:5-0
	Realización personal	Agresividad Irritabilidad Aislamiento	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		Alto:48-40 Medio:39-34 Bajo:33-0

Tabla 2

Definición operacional de la variable productividad

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
V2 Productividad	Motivación	Productividad, Desempeño, Participación, Compromiso, Trabajo en Equipo	1, 2, 3, 4, 6, 11, 12, 19, 20, 25	1=Escasamente, 2=A veces, 3=Frecuentemente, 4=Siempre	Alto : 40-36 Medio:35-31 Bajo:30-10
	Competencias	Habilidades, Destrezas	10, 16, 17, 18, 23, 24		Alto : 24-22 Medio:21-18 Bajo:17-6
	Manejo conflictos	Negociación, Cultura Organizac., Clima Organizacional, Liderazgo	5, 7, 8, 9, 13, 14, 15,21, 22		Alto : 36-32 Medio:31-27 Bajo:26-9

2.3. Metodología

El presente estudio es un método hipotético deductivo que consiste en un proceso repetitivo, es decir, se repite continuamente, mediante el cual se van analizando las hipótesis conforme se observan los datos que van presentando las experimentaciones. Si en caso la teoría no coincide con los resultados obtenidos, se tendrá que modificar la hipótesis a partir de intuiciones, por lo tanto se procederá entonces en ciclos deductivos inductivos para revelar el fenómeno que deseamos saber.

Se entiende por deductivo, al proceso de deducir conclusiones a partir de lo general a lo particular, mientras que en lo inductivo corresponde a inducir conclusiones de lo particular a lo general.

En cuanto al método deductivo se puede definir que es un método que sirve para elaborar una hipótesis que explicarían un fenómeno, es decir, que sea probada a través de un experimento de investigación.

Por lo tanto el método inductivo se define como el método que sirve para elaborar una explicación o descripción a partir de los datos particulares.

Pascual, Frías y García, (1996), p.9-46

2.4. Tipos de estudio

El presente estudio es de enfoque cuantitativo porque emplea la recopilación de datos para probar una hipótesis de investigación, haciendo uso de la medición numérica y el análisis estadístico, a fin de establecer la realidad en que se desarrollan los hechos y probar teorías. Hernández, (2010), p.15

El presente estudio es de nivel correlacional porque su finalidad es demostrar si hay relación con las variables en estudio, para luego evaluar el grado de relación que exista entre las dos variables, y así analizar la correlación que puede ser positiva o negativa Hernández, Fernández y Baptista, (2010), p.60.

Según su finalidad esta investigación es Básica, porque inicia de un marco teórico y perdura en él; su fin es presentar nuevas teorías, para luego incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. Vargas, (2009), p.159

Según el orden de las observaciones, este estudio es Transversal, porque se almacenó datos en un único momento, en un único tiempo, lo cual su propósito es detallar las variables, y analizar su frecuencia y asociación en un tiempo dado, por el laxo de un periodo de corta duración.

Hernández, Fernández y Baptista, (2015), p.60-63.

Según el tiempo de ocurrencia el estudio es Prospectivo, porque además de admitir y de impulsar el diseño del futuro, contribuye elementos muy importantes al proceso de planeación y a la forma de decisiones, ya que detecta peligros y oportunidades en situaciones futuras, además permite ofrecer políticas y acciones alternativas y amplía así el grado de elección.

Parra, Miklos, Herrera, Soto, (2006), p.11

Según el análisis y el alcance del resultado es Observacional, porque este tipo de estudio se orienta a observar un fenómeno medico en un ambiente natural, absteniéndose de intervenir y concretándose a analizarlo y describirlo. Por tanto, como los estudios observacionales no controlan las variables, los resultados pueden observarse en el presente o en el futuro, y lo que el investigador señala es la relación del pasado con el presente, o del presente con el futuro de las variables. .Jiménez, Ramírez, (2010), p.5

2.5. Diseño

El presente estudio, es de tipo transversal, correlacional, y no experimental, porque se realiza sin transformar las variables. Es decir, se trata de una investigación donde no se varía intencionalmente las variables independientes. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y

como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. Hernández, (2015,) p. 184

2.6. Población y muestra

2.6.1 Población

Es el conjunto de elementos de los que nos interesa obtener información o tomar decisiones. INEI, (2016), p.51.

La población está conformada por los 73 trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional De Ciencias Neurológicas Lima 2017.

2.6.2 Muestra

Es un subconjunto representativo de la muestra, en otras palabras, es una muestra por conveniencia, a partir del cual se pretende realizar estimaciones respecto a la población de donde procede. La muestra del presente estudio corresponde a una muestra no probabilística, ya que se obtiene mediante juicio de la persona que selecciona los elementos de la muestra. No puede ser empleada dicha muestra para medir errores de muestreo. INEI, (2016), p.46.

La muestra está conformada por 52 trabajadores (71%) que laboran en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional De Ciencias Neurológicas Lima 2017.

Criterios de Inclusión: Personal nombrado y CAS y que acepten participar en el estudio.

Criterios de exclusión: Personal que se encuentran de vacaciones y de alto riesgo laboral, personal con descanso médico.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnica

La técnica se refiere a la manera de cómo se van a obtener los datos, en este caso nos referimos a la encuesta, que es una técnica en la cual se va a obtener información acerca de una población o también de una muestra, ya sea utilizando el cuestionario o la entrevista. El investigador realizara la recopilación de datos mediante preguntas de acuerdo al problema de la investigación, así como de las variables de las hipótesis de la investigación. Castro, (2010), p.54

2.7.2 Instrumento

El instrumento son los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación.

Cuestionario. Es un documento que recopila los datos en forma organizada de los indicadores de las variables relacionadas con el objetivo de la investigación Casas, (2003), p. 528.

El Maslach Burnout Inventory (MBI)

Es un cuestionario auto administrado que consta de 22 ítems, en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y con las personas que están en contacto directo con otras personas, tiene un orden de mayor a menor, su función es medir el desgaste profesional. Mide los tres aspectos del desgaste profesional:

1. Subescala de Agotamiento emocional: Consta por nueve ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) puntuación máxima 54; evalúa los sentimientos de una persona emocionalmente saturada por las demandas del trabajo, se caracteriza por la pérdida progresiva de energía por el sobreesfuerzo físico y fastidio emocional causadas por las continuas interacciones con otras personas.

Puntuaciones iguales a 27 puntos o superiores son indicativas de un alto nivel de desgaste profesional; el intervalo entre 19 y 26 puntos correspondería a puntuaciones intermedias, y por debajo de 19 puntos indican niveles bajos o muy bajos.

2. Subescala de Despersonalización: Consta de 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22) puntuación máxima 30 estima el grado en poder reconocer actitudes de frialdad y distanciamiento, actitudes y respuestas cínicas hacia las personas beneficiarias de un servicio prestado por el personal. Las Puntuaciones superiores a 10 indican un alto nivel, el intervalo entre 6 y 9 puntos se considera como un nivel medio y menos de 6 puntos significan bajo grado de despersonalización.

3. Subescala de Falta de realización personal: Está compuesta de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) puntuación máxima 48 valora los sentimientos de competencia y eficacia en la realización personal del trabajo, donde se dan respuestas negativas es decir pérdida de confianza hacia sí mismo y hacia el trabajo. Esta subescala funciona en sentido opuesto a las anteriores, puntuaciones de 0 a 33 puntos indica baja realización de 34 a 39 puntos se considera un realización intermedia, más de 40 puntos muestra una sensación de logro. Cada enunciado pertenece a una de las tres dimensiones que se valoran con una escala tipo Likert de siete puntos, siendo 0 nunca y 6 todos los días, que se relacionan con la frecuencia con la que se experimentan.

La escala se mide según los siguientes rangos:

0=Nunca

1=pocas veces al año

2=una vez al mes

3=unas pocas veces al mes

4=una vez a la semana

5=pocas veces a la semana

6=todos los días

A las puntuaciones del Maslach Burnout Inventory se han considerado bajas cuando las puntuaciones señalan el 1 y 33, y son altas cuando las puntuaciones señalan los 2 primeros y baja cuando las puntuaciones señalan el tercero lo cual toda estas puntuaciones determinan el desgaste profesional.

García, (2010) pág. 40-41

El Maslach Burnout Inventory ha sido aplicado a estas profesiones obteniendo alta fiabilidad y alta validez, en el año 1986, alcanzaron valores de fiabilidad de Cronbach aceptables, con una consistencia interna de 0.80 y la validez convergente y discriminante ha sido adecuada. Respecto a la fiabilidad por factores se obtuvieron valores de 0.90 para el agotamiento personal, 0.79 para la despersonalización y 0.71 para la realización personal.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento de medición de la variable Desgaste Profesional

Nombre del Instrumento:	Cuestionario para medir Desgaste Profesional
Autor/es:	Maslach Burnout Inventory (MBI) y Jackson (1971) adaptado por Vilma Monsalve Salas
Objetivo del instrumento:	Medir el Desgaste Profesional
Población a la que se puede administrar:	Profesionales de la Salud
Forma de Administración:	Individual
Tiempo de Aplicación:	15 minutos
	Dimensiones: Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal
	Indicadores: -
	Numero de Ítems: 22
Descripción del Instrumento:	Escala de respuesta: 0=Nunca,1=Pocas Veces al Año o Menos, 2= Una vez al Mes o Menos, 3= Unas Pocas Veces Al Mes, 4=Una Vez a la Semana, 5= Pocas Veces a la Semana,6= Todos los días
	Escala valorativa: Agotamiento emociona: Alto (54-27) Medio(26-19) Bajo(18-0) Despersonalización: Alto (30-10) Medio(9-6) Bajo(5-0) Realización personal: Alto (48-40) Medio(39-34) Bajo(33-0)
Muestra de tipificación:	52 profesionales
Validez de contenido:	Juicio de expertos: Aplicable
Confiabilidad:	Valor del alfa de cronbach

Cuestionario de productividad

Es un cuestionario elaborado por la especialista Silvia Fuentes Navarro (2011), el

cual es auto administrado y consta de 25 ítems, en forma de afirmaciones, sobre aspectos de motivación, competencias y manejo de conflictos del profesional en su centro de trabajo, tiene un orden de mayor a menor. Cada enunciado se valora con una escala tipo Likert de cuatro puntos.

La escala se mide según los siguientes rangos:

Escasamente =1 A veces =2 Generalmente =3 Siempre =4

El cuestionario de productividad ha sido aplicado a una muestra piloto obteniendo valores de fiabilidad de Cronbach aceptables, con una consistencia interna de 0.899 y cuya validez ha sido aprobada por expertos.

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento de medición de la variable Productividad

Nombre del Instrumento:	Cuestionario para medir Productividad
Autor/es:	Silvia Fuentes Navarro (2011) adaptado por Vilma Monsalve Salas
Objetivo del instrumento: Población a la que se puede administrar:	Medir la productividad Profesionales de la Salud
Forma de Administración:	Individual
Tiempo de Aplicación:	15 minutos
	Dimensiones: Motivación, Satisfacción laboral, Competencias, Participación, Trabajo en equipo, Manejo conflictos, Cultura organizacional, Liderazgo, Clima Organizacional
Descripción del Instrumento:	Indicadores: - Numero de ítems: 25
	Escala de respuesta: Escasamente =1 A veces =2 Generalmente =3 Siempre =4
	Escala valorativa: Alto (100-86) Medio(85-76) Bajo(75-25)
Muestra de tipificación:	52 profesionales
Validez de contenido:	Juicio de expertos: Aplicable
Confiabilidad:	Valor del alfa de cronbach

2.8. Métodos de análisis de datos

Se realizó el análisis estadístico de las dimensiones de desgaste profesional y la productividad obtenida, así mismo se utilizó las técnicas descriptivas y los resultados se presentó a través de porcentajes. Finalmente, se usó tablas y gráficos para representar los resultados.

Para el análisis de hipótesis también se manipulo la prueba de correlación de Spearman con el cual se utilizó para medir la relación entre el Desgaste profesional y la productividad del recurso humano, con un 95% de confianza.

2.9. Aspectos éticos

Se solicitó la conformidad del proyecto y las autorizaciones necesarios para la ejecución de esta investigación del Instituto nacional de Ciencias Neurológicas.

En esta investigación se respetó los principios éticos y bioéticos, así Como el principio de autonomía, la participación del personal en esta investigación fue de manera libre y voluntaria en el llenado de las encuestas; Así mismo se requirió el consentimiento informado para cada trabajador para quienes aceptaron participaren esta investigación, la encuesta fue de forma anónima.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Tabla 5.

Niveles de agotamiento emocional de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN, Lima 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34	65.4
Medio	14	26.9
Alto	4	7.7
Total	52	100.0

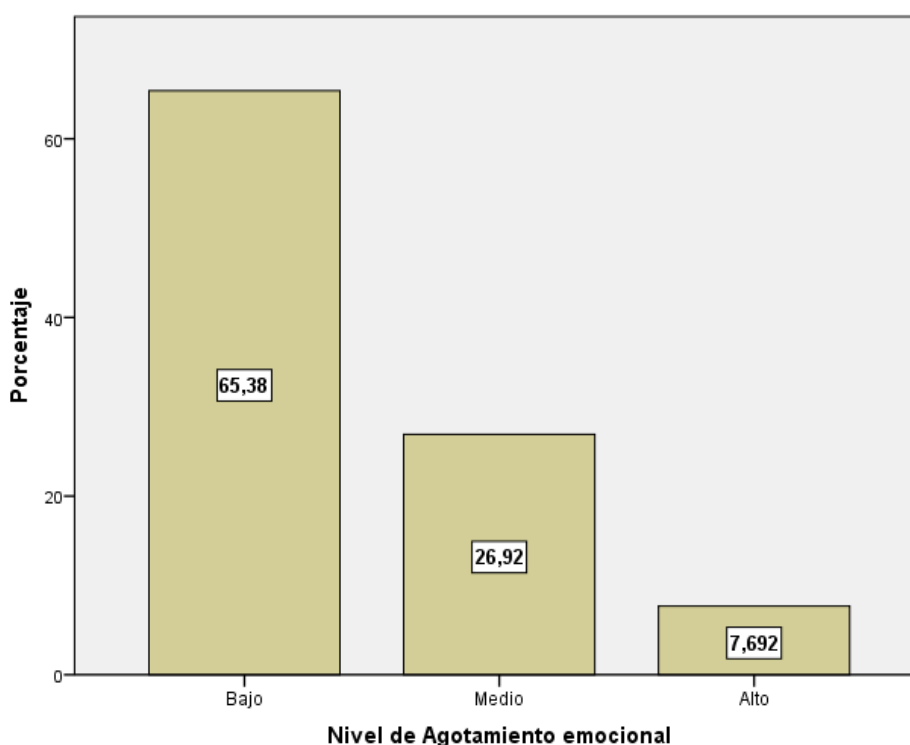


Figura 1. Niveles de agotamiento personal de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN, Lima 2017

En la tabla 5 y figura 1 se presentan los niveles de agotamiento emocional del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2017; donde el 65.4% de los trabajadores

presentan un nivel bajo de agotamiento emocional, mientras que el 26.9% presenta un nivel medio de agotamiento emocional y solo el 7.7% presentan un nivel alto de agotamiento emocional.

Tabla 6

Niveles de despersonalización de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN, Lima 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	53.8
Medio	12	23.1
Alto	12	23.1
Total	52	100.0

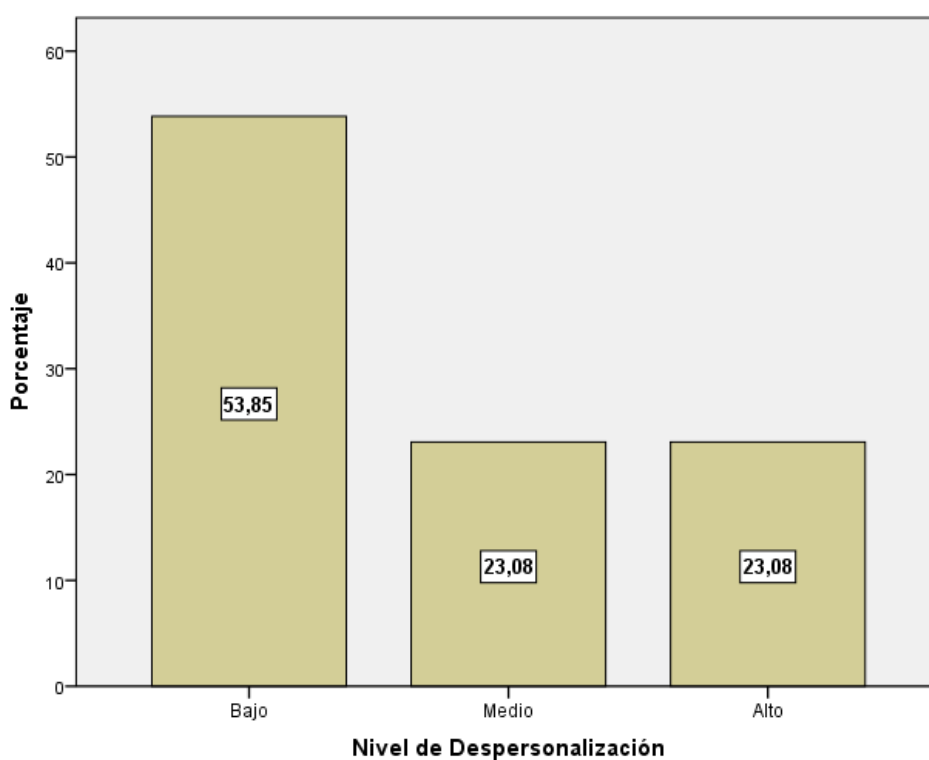


Figura 2. Niveles de despersonalización de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN, Lima 2017

En la tabla 6 y figura 2 se presentan los niveles de despersonalización del recurso

humano que laboran que labora en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2017; donde el 53.8% de los trabajadores presentan un nivel bajo de despersonalización, mientras que el resto de trabajadores presentan iguales porcentajes de despersonalización (23.1%) tanto en niveles medio y alto.

Tabla 7

Niveles de realización personal de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN, Lima 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	44.2
Medio	21	40.4
Alto	8	15.4
Total	52	100.0

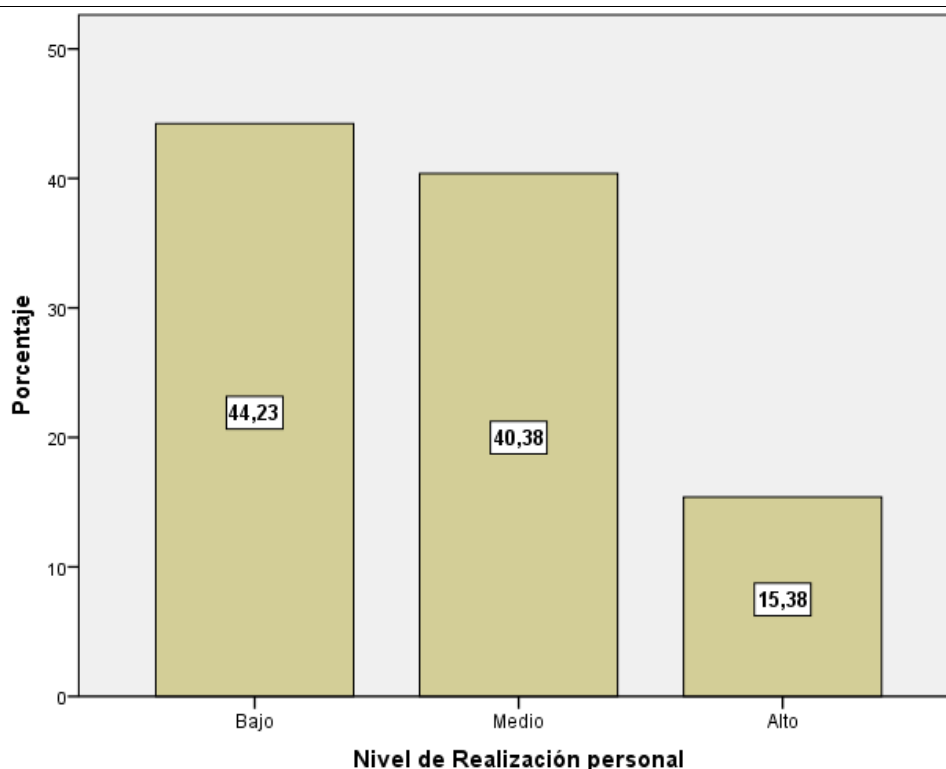


Figura 3. Niveles de realización personal de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo

al diagnóstico y tratamiento del INCN, Lima 2017

En la tabla 7 y figura 3 se presentan los niveles de realización personal del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2017; donde el 44.2% de ellos presentan un nivel bajo de realización personal, mientras que un 40.4% presentan un nivel medio de realización personal y solo un 15.4% presenta un nivel alto de realización personal.

Tabla 8

Niveles de desgaste profesional de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN, Lima 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	5.8
Medio	40	76.9
Alto	9	17.3
Total	52	100.0

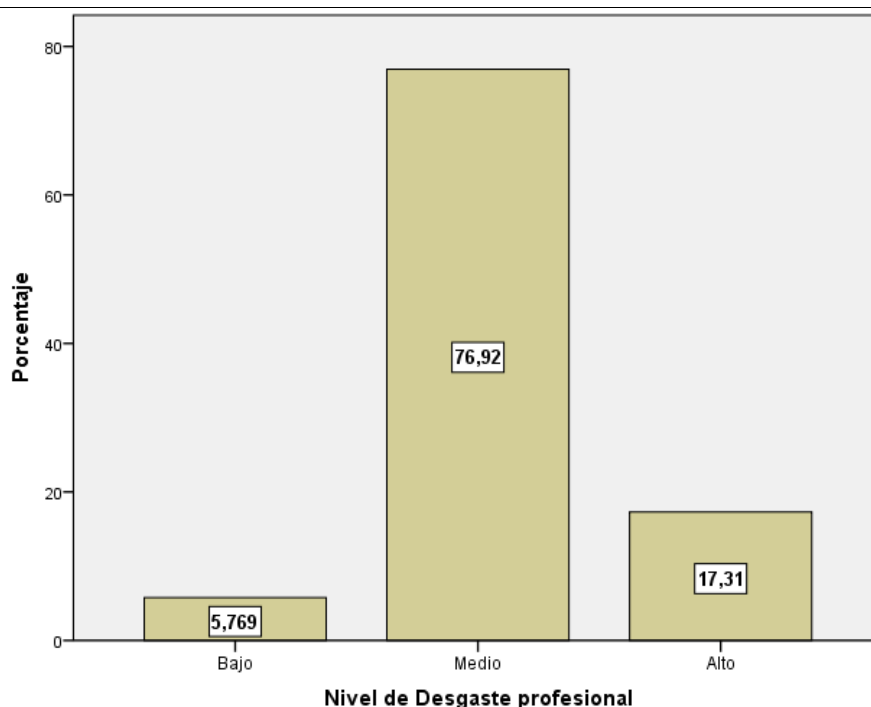


Figura 4. Niveles de desgaste profesional de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo

al diagnóstico y tratamiento del INCN, Lima 2017

En la tabla 8 y figura 4 se presentan los niveles de desgaste profesional del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2017; en ella se observa que el 76.9% de ellos presentan un nivel medio de desgaste profesional, mientras que un 17.3% presentan un nivel alto de desgaste profesional y solo un 5.8% presenta un nivel bajo de desgaste profesional.

Tabla 9

Niveles de productividad de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN, Lima 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	28.8
Medio	19	36.5
Alto	18	34.6
Total	52	100.0

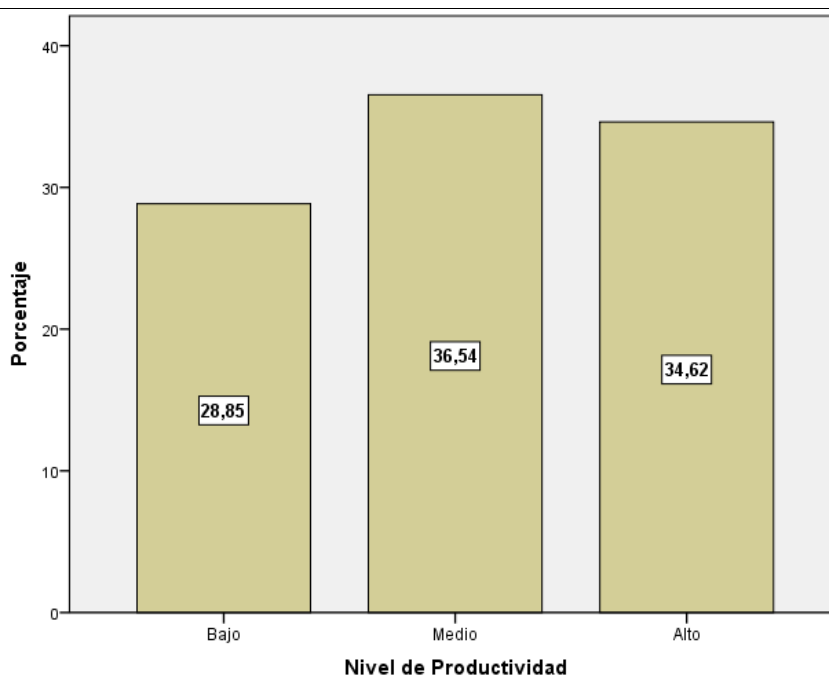


Figura 5. Niveles de productividad de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al

diagnóstico y tratamiento del INCN, Lima 2017

En la tabla 9 y figura 5 se presentan los niveles de productividad del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2017; donde el 28,8% de los trabajadores presentan un nivel bajo de productividad, mientras que el 36,5% de trabajadores presentan un nivel medio de productividad y el 34,6% presentan un nivel alto de productividad.

Tabla 10

Niveles de competencias de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN, Lima 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	23.1
Medio	22	42.3
Alto	18	34.6
Total	52	100.0

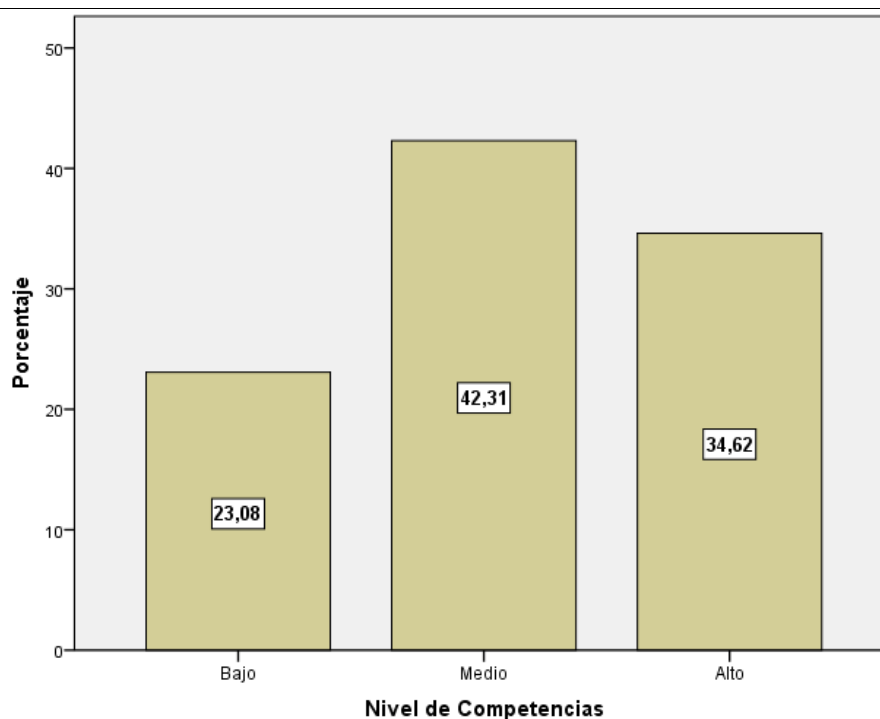


Figura 6. Niveles de competencias de los trabajadores que laboran en la dirección

ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN, Lima 2017

En la tabla 10 y figura 6 se presentan los niveles de competencias del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2017; donde el 23,1% de los trabajadores presentan un nivel bajo de competencias, mientras que el 42,3% de trabajadores presentan un nivel medio de competencias el 34.6% presentan un nivel alto de competencias.

Tabla 11

Niveles de motivación de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN, Lima 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	28.8
Medio	22	42.3
Alto	15	28.8
Total	52	100.0

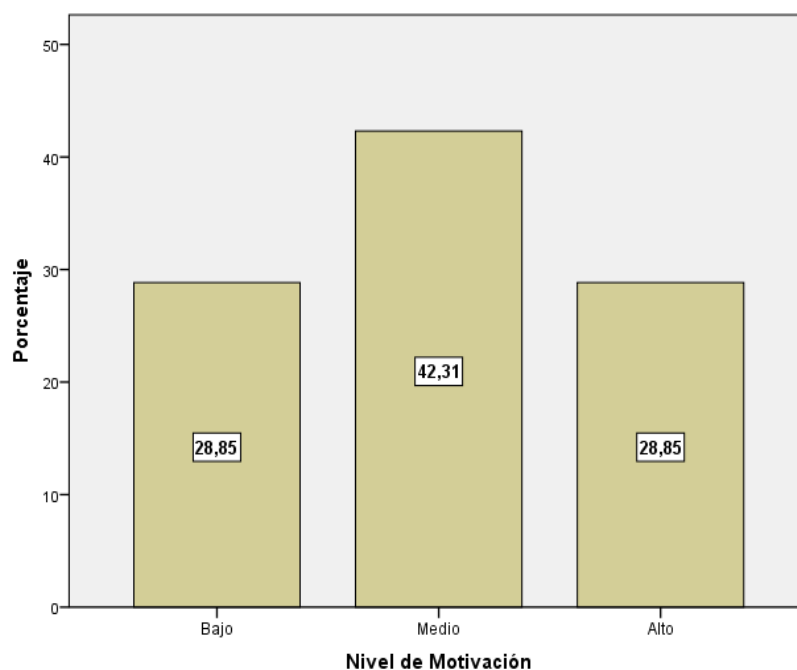


Figura 7. Niveles de motivación de los trabajadores que laboran en la dirección

ejecutiva, de Investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN, Lima 2017

En la tabla 11 y figura 7 se presentan los niveles de niveles de motivación del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2017; donde el 42,3% de trabajadores presentan un nivel medio de motivación tanto el nivel bajo como alto de motivación presentan un 28,8% de los trabajadores en cada una de ellas.

Tabla 12

Niveles de manejo de conflictos de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN, Lima 2017

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	28.8
Medio	20	38.5
Alto	17	32.7
Total	52	100.0

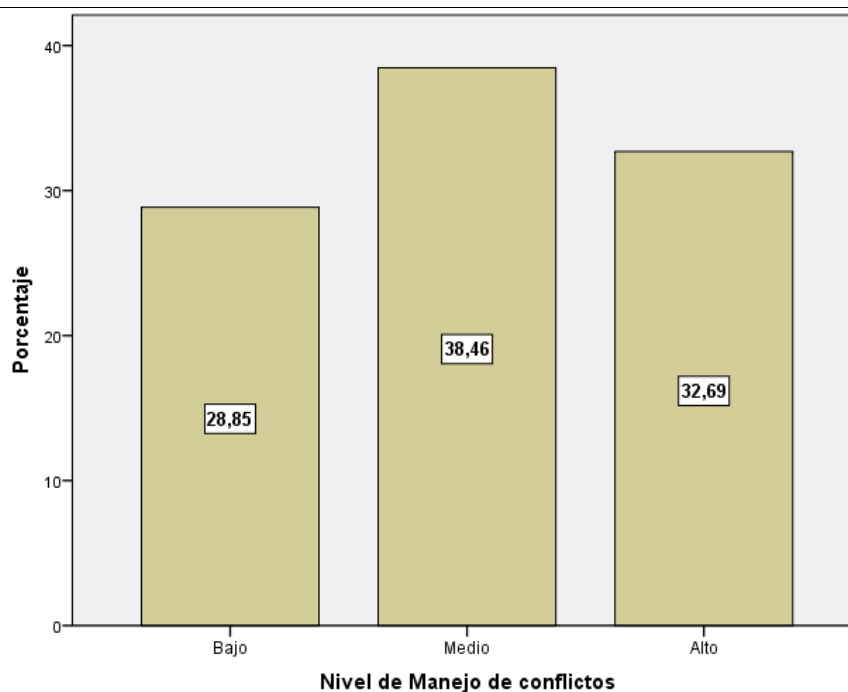


Figura 8. Niveles de manejo de conflictos de los trabajadores que laboran en la

dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN, Lima 2017

En la tabla 12 y figura 8 se presentan los niveles de manejo de conflictos del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2017; donde el 28,8% de los trabajadores presentan un nivel bajo de Manejo de conflictos, mientras que el 38,5% de trabajadores presentan un nivel medio Manejo de conflictos y el 32,7% presentan un nivel alto de Manejo de conflictos.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General:

Ho: No existe relación significativa entre el desgaste profesional y la productividad del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2017.

H1: Existe relación significativa entre el desgaste profesional y la productividad del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de Investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2017.

Tabla 13

Tabla de contingencia entre los niveles de desgaste profesional y la productividad de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN, Lima 2017

			Nivel de productividad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Nivel de Desgaste profesional	Bajo	Recuento	3	0	0	3
		Frecuencia esperada	.9	1.1	1.0	3.0
		% del total	5.8%	0.0%	0.0%	5.8%
	Medio	Recuento	9	16	15	40
		Frecuencia esperada	11.5	14.6	13.8	40.0
		% del total	17.3%	30.8%	28.8%	76.9%
	Alto	Recuento	3	3	3	9
		Frecuencia esperada	2.6	3.3	3.1	9.0
		% del total	5.8%	5.8%	5.8%	17.3%
Total	Recuento		15	19	18	52
	Frecuencia esperada		15.0	19.0	18.0	52.0
	% del total		28.8%	36.5%	34.6%	100.0%

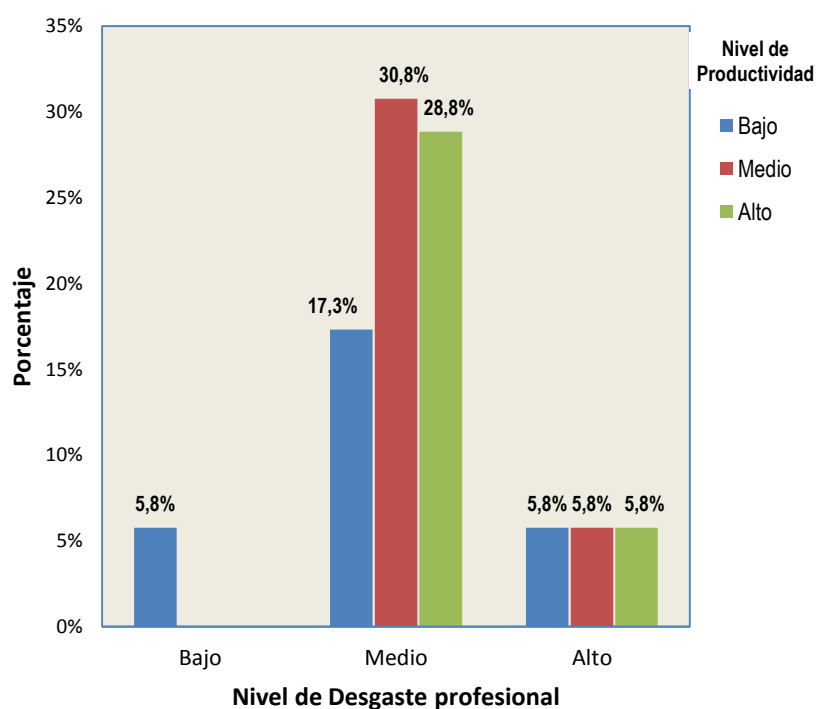


Figura 9. Niveles de desgaste profesional en relación a los niveles de productividad de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN, Lima 2017

La tabla 13 presenta una tabla de contingencia entre los niveles de desgaste profesional y la productividad del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas- Lima 2017, y de acuerdo a la figura 9 se observa que en el nivel medio de desgaste profesional se concentra el 76.9% de los trabajadores, de los cuales el 17.3% corresponden a un nivel bajo de productividad, mientras que el 30.8% representa a un nivel medio de productividad y el 28.8% constituye un nivel alto de productividad.

Tabla 14

Grado de correlación y nivel de significancia entre el desgaste profesional y la productividad de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN- Lima 2017

			Desgaste profesional	Productividad
Rho de Spearman	Desgaste profesional	Coeficiente de correlación	1.000	.054
		Sig. (bilateral)		.704
		N	52	52
	Productividad	Coeficiente de correlación	.054	1.000
		Sig. (bilateral)	.704	
		N	52	52

En la tabla 14 se presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman y su nivel de significancia entre las variables. A través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman (0.054) se puede observar que no existe correlación por ser casi cero, con una significancia estadística $p > 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis nula, afirmando que no existe una relación significativa entre el desgaste profesional y la productividad del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas- Lima 2017.

Hipótesis Específica 1:

Ho: No existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la productividad del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas- Lima 2017.

H1: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la productividad del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas- Lima 2017.

Tabla 15

Tabla de contingencia entre los niveles de agotamiento emocional y la productividad de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN- Lima 2017

			Nivel de productividad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Nivel de Agotamiento emocional	Bajo	Recuento	10	10	14	34
		Frecuencia esperada	9.8	12.4	11.8	34.0
		% del total	19.2%	19.2%	26.9%	65.4%
	Medio	Recuento	4	8	2	14
		Frecuencia esperada	4.0	5.1	4.8	14.0
		% del total	7.7%	15.4%	3.8%	26.9%
	Alto	Recuento	1	1	2	4
		Frecuencia esperada	1.2	1.5	1.4	4.0
		% del total	1.9%	1.9%	3.8%	7.7%
Total	Recuento		15	19	18	52
	Frecuencia esperada		15.0	19.0	18.0	52.0
	% del total		28.8%	36.5%	34.6%	100.0%

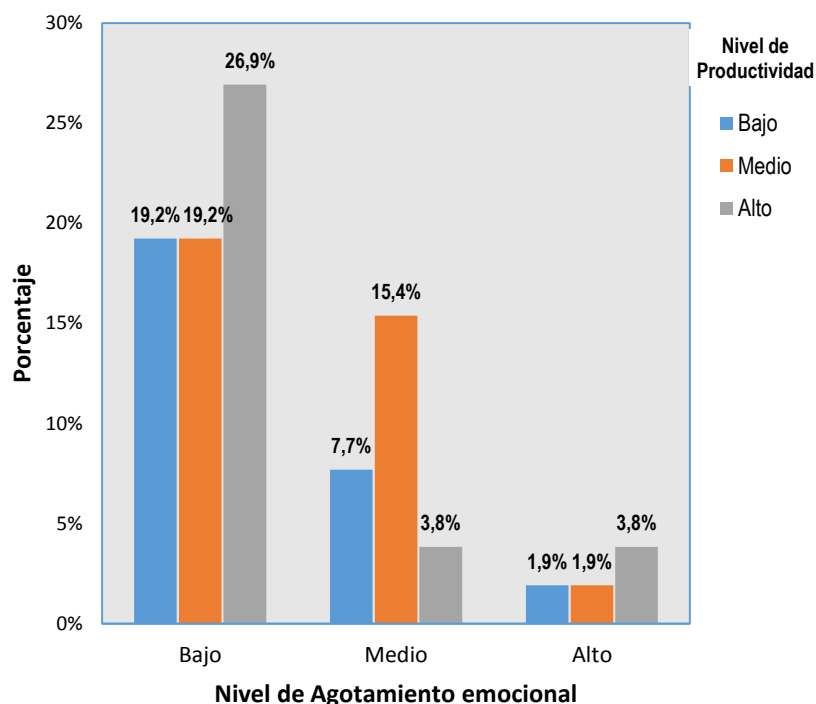


Figura 10. Niveles de agotamiento emocional en relación a los niveles de productividad de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN- Lima 2017

La tabla 15 presenta una tabla de contingencia entre los niveles de agotamiento emocional y la productividad del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2017, y de acuerdo a la figura 10 se observa que en el nivel bajo de agotamiento emocional se concentra el 65.4% de los trabajadores, de los cuales, tanto el nivel bajo y medio de productividad, presenta un 19.2% y el 26.9% constituye un nivel alto de productividad. Cabe señalar que en el nivel medio de agotamiento emocional se concentra un porcentaje del 15.4% en nivel medio de productividad de los trabajadores de la institución.

Tabla 16

Grado de correlación y nivel de significancia entre el agotamiento emocional y la productividad de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN- Lima 2017

			Agotamiento emocional	Productividad
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1.000	-.111
		Sig. (bilateral)		.433
		N	52	52
	Productividad	Coefficiente de correlación	-.111	1.000
		Sig. (bilateral)	.433	
		N	52	52

En la tabla 16 se presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman y su nivel de significancia entre las variables. A través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman (-0.111) se puede observar que existe una correlación negativa y escasa con una significancia estadística $p > 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis nula, afirmando que no existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y la productividad del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas- Lima 2017.

Hipótesis Específica 2:

Ho: No existe relación significativa entre la despersonalización y la productividad del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas- Lima 2017.

H1: Existe relación significativa entre la despersonalización y la productividad del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas- Lima 2017.

Tabla 17

Tabla de contingencia entre los niveles de despersonalización y la productividad de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN- Lima 2017

			Nivel de productividad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Nivel de Despersonalización	Bajo	Recuento	4	9	15	28
		Frecuencia esperada	8.1	10.2	9.7	28.0
		% del total	7.7%	17.3%	28.8%	53.8%
	Medio	Recuento	4	7	1	12
		Frecuencia esperada	3.5	4.4	4.2	12.0
		% del total	7.7%	13.5%	1.9%	23.1%
	Alto	Recuento	7	3	2	12
		Frecuencia esperada	3.5	4.4	4.2	12.0
		% del total	13.5%	5.8%	3.8%	23.1%
Total		Recuento	15	19	18	52
		Frecuencia esperada	15.0	19.0	18.0	52.0
		% del total	28.8%	36.5%	34.6%	100.0%

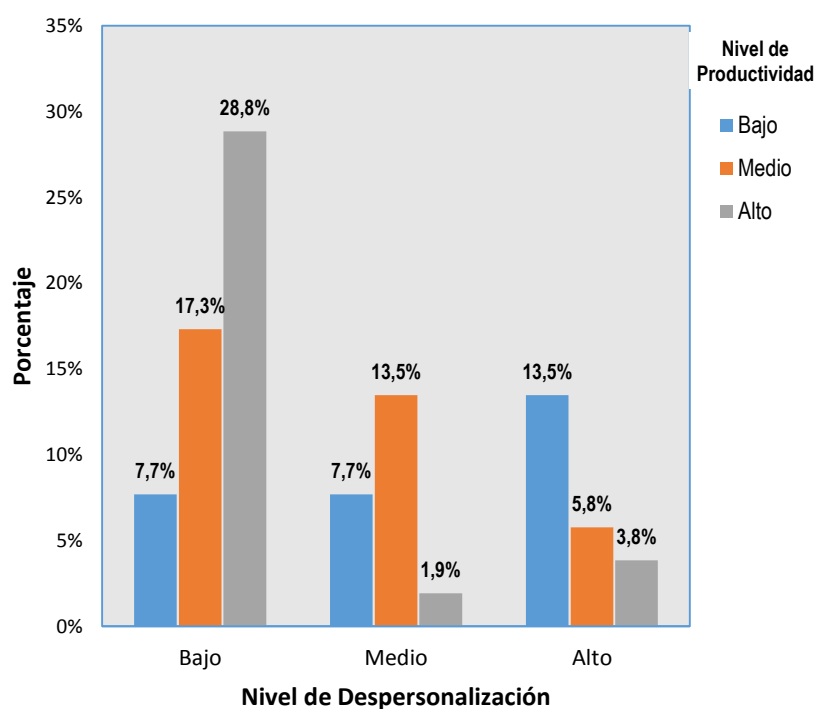


Figura 11. Niveles de despersonalización en relación a los niveles de productividad de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN- Lima 2017

La tabla 17 presenta una tabla de contingencia entre los niveles de despersonalización y la productividad del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas- Lima 2017 y de acuerdo a la figura 11 se observa que en el nivel bajo de despersonalización se concentra el 53.8% de los trabajadores, de los cuales el 28.8% corresponden a un nivel alto de productividad, mientras que el 17.3% representa a un nivel medio de productividad y solo el 7.7% constituye un nivel bajo de productividad. Cabe indicar que, tanto en los niveles medio y alto de despersonalización de los trabajadores sobresalen niveles medios y bajos de productividad con el 13.5% en cada uno, respectivamente.

Tabla 18

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Despersonalización y la Productividad de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN- Lima 2017

			Despersonalización	Productividad
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1.000	-,275*
		Sig. (bilateral)		.048
		N	52	52
	Productividad	Coefficiente de correlación	-,275*	1.000
		Sig. (bilateral)	.048	
		N	52	52

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 18 se presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman y su nivel de significancia entre las variables. A través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman (-0.275) se puede observar que existe una correlación negativa y débil con una significancia estadística $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe una relación significativa entre la despersonalización y la productividad del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento instituto del Nacional de Ciencias Neurológicas- Lima 2017.

Hipótesis Específica 3:

Ho: No existe relación significativa entre la realización personal y la productividad del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas- Lima 2017.

H1: Existe relación significativa entre la realización personal y la productividad del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas- Lima 2017.

Tabla 19

Tabla de contingencia entre los niveles de Realización personal y la Productividad de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN- Lima 2017

			Nivel de productividad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Nivel de Realización personal	Bajo	Recuento	12	8	3	23
		Frecuencia esperada	6.6	8.4	8.0	23.0
		% del total	23.1%	15.4%	5.8%	44.2%
	Medio	Recuento	2	9	10	21
		Frecuencia esperada	6.1	7.7	7.3	21.0
		% del total	3.8%	17.3%	19.2%	40.4%
	Alto	Recuento	1	2	5	8
		Frecuencia esperada	2.3	2.9	2.8	8.0
		% del total	1.9%	3.8%	9.6%	15.4%
Total	Recuento		15	19	18	52
	Frecuencia esperada		15.0	19.0	18.0	52.0
	% del total		28.8%	36.5%	34.6%	100.0%

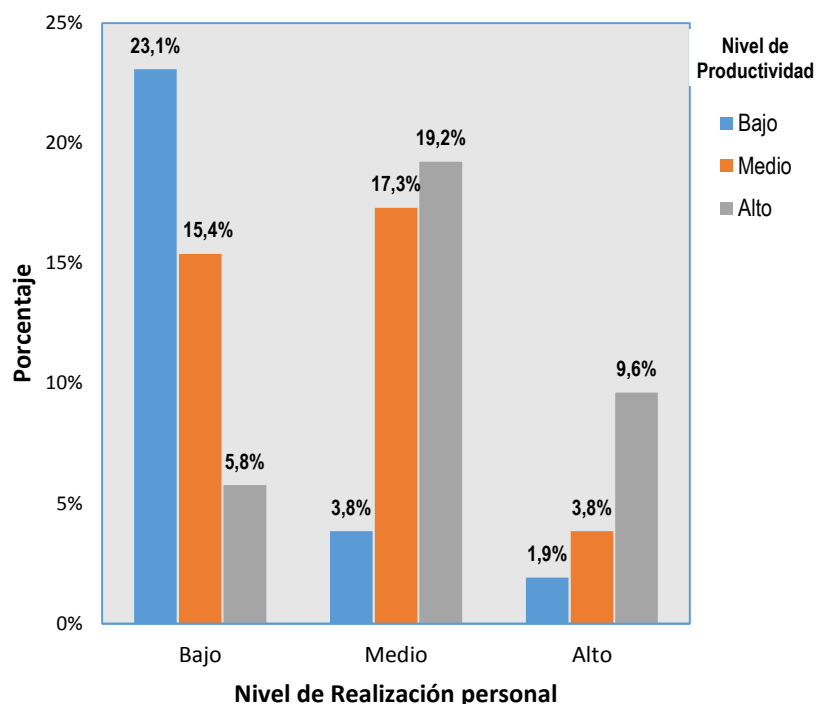


Figura 12. Niveles de Realización personal en relación a los Niveles de Productividad de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN- Lima 2017

La tabla 19 presenta una tabla de contingencia entre los niveles de realización personal y la productividad del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas- Lima 2017, y de acuerdo a la figura 12 se observa que en el nivel bajo de realización personal se concentra el 44.2% de los trabajadores, de los cuales el 23.1% corresponden a un nivel bajo de productividad, mientras que el 15.4% representa a un nivel medio de productividad y solo el 5.8% constituye un nivel alto de productividad. Mientras que en el nivel medio de realización personal que representa el 40.4% de los trabajadores, sobresale un 19.2% con nivel alto de productividad, en tanto que los niveles bajo y medio de productividad de los trabajadores alcanzan porcentaje de 3.8% y 17.3%, respectivamente. Solo el nivel alto de realización personal representa el 15.4% de los trabajadores de la institución, y su mayor porcentaje es de 9.6% en el nivel alto de productividad.

Tabla 20

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Realización personal y la Productividad de los trabajadores que laboran en la dirección ejecutiva, de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del INCN- Lima 2017

			Realización personal	Productividad
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1.000	,641**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	52	52
	Productividad	Coefficiente de correlación	,641**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	52	52

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 20 se presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman y su nivel de significancia entre las variables. A través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman (0.641) se puede observar que existe una correlación positiva y moderada con una significancia estadística $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe una relación significativa entre la realización personal y la productividad del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas- Lima 2017.

IV. Discusión

El desgaste profesional y la productividad está relacionado con el desempeño laboral, si bien es cierto el capital humano es considerado como el recurso más importante de toda una organización, y su apreciación de mayor interés cuando estos recursos se ven ligados a los niveles de productividad a consecuencia de elementos que desencadenan desgaste profesional de dicho recurso, sobre todo, en el personal de salud.

En cuanto a la hipótesis general, con la prueba de correlación de Spearman se encontró que no existe relación significativa entre la variable desgaste profesional y productividad del recurso humano que laboran en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas-Lima 2017, ($r=0.054$, $p=0.704$). Sus resultados muestran una correlación nula entre estas dos variables, lo que podría explicarse porque la productividad no está correlacionada con el desgaste profesional, por cuanto el 76.9% de los trabajadores presentaron niveles medios de desgaste profesional; mientras que en los niveles bajos y altos de desgaste profesional, la productividad es bastante baja en estos niveles, lo cual no guarda relación que un personal con alto desgaste profesional alcance altos niveles de productividad, lo cual demuestra que parte del personal no respondió adecuadamente a la encuesta de productividad, como se pudo observar en la Figura 9. Cabe mencionar, que el desgaste profesional del personal está más influenciado por el agotamiento emocional y la despersonalización, pero al no haber una respuesta sincera en términos de productividad, la relación de la ésta con el desgaste profesional se ve truncada porque no muestra variación en los niveles de desgaste profesional, sino que toda productividad se concentra en el nivel medio.

Lo que coincide con el estudio realizado por Sauñe en el 2016, quien encontró que el 52% de los enfermeros dedicados a labores asistenciales del hospital regional de Ica presentaron un desgaste profesional en el nivel medio, 34% con nivel bajo y 14% con nivel alto. El autor menciona que las condiciones laborales fueron desfavorables para el personal (70%) y el nivel de desgaste profesional fue moderado.

Y el realizado por Bulnes en el 2004, quien encontró en sus resultados que no existe correlación significativa entre las escalas de estrés laboral y la escala del clima social laboral sobre una muestra conformada por 93 profesionales de salud; no se observan diferencias significativas en ambas variables en función al género; desde el punto de vista del análisis factorial, las diez subescalas de la prueba de clima social laboral pueden agruparse en dos componentes básicos.

Asimismo los resultados de este estudio no coinciden con el estudio realizado por Rodríguez en el 2016, quien encontró que el desgaste profesional fue relativamente bajo en un 1.8%; donde menciona que de 87 cuestionarios entregados al personal para la encuesta, solamente 55 fueron llenados. Esto es una tasa de respuesta de 63%.

Y el realizado por Barrios en el 2014, quien encontró en su investigación un alto grado de desgaste profesional y una productividad disminuida, además señala que debe aplicarse estrategias de autogestión, apoyo organizacional, con equilibrio trabajo-familia, ambiente de confort al empleado entre otros, que favorezca a su productividad.

En cuanto a la hipótesis específica 1, no existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la productividad del recurso humano en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas- Lima 2017, ($r = -0.111$, $p = 0.433$), por cuanto el 65.4% de los trabajadores presentaron bajos niveles de agotamiento emocional con altos niveles de productividad; mientras que en el nivel medio de agotamiento emocional se encontró una mayor porcentaje de 15.4% en el nivel medio de productividad. Esto indica que en la mayoría del personal no presenta pérdida de energía (física y emocional) al final de su jornada laboral lo cual va en beneficio de una alta productividad, como se observa en la Figura 10. Sin embargo, en el personal más joven (menores de 35 años) se observó altos niveles de agotamiento emocional, porque son personal que no tienen estabilidad laboral y la mayoría trabaja en la modalidad por terceros, con ingresos menores a 3000 soles.

Lo que coincide con el estudio el realizado por Rodríguez en el 2016, quien encontró en su investigación que el 84.2% de los entrevistados presentaron un niveles medios y bajos de agotamiento emocional, debido a que los trabajadores cuentan con incentivos económicos y regímenes de días libres.

Los resultados de este estudio no coinciden con el estudio realizado por Del Río Moro en el 2003, quien encontró un 43.3% de agotamiento emocional en el personal menor de 35 años y también en el personal que tiene menos de 15 años sirviendo en la institución, por lo tanto, el autor recomienda que se debe resolver satisfactoriamente los casos conocidos.

Así mismo, los resultados de este estudio no coinciden con el estudio realizado por Galván en el 2013, quien encontró altos niveles de agotamiento emocional en el 25% del personal terapeuta. La mayoría de los participantes informaron que las modificaciones que se realizaran posteriormente dentro del ámbito laboral como son remuneraciones, cargos en el área, jubilación temprana y menor número de guardias, todas estas modificaciones podrían aumentar la posibilidad de continuar laborando en la unidad de cuidados intensivos.

En cuanto a la hipótesis específica 2, existe relación significativa entre la despersonalización y la productividad del recurso humano en la dirección ejecutiva de Investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas- Lima 2017 ($r=-0.275$, $p=0.048$), lo que podría explicarse porque la despersonalización tiene una relación débil e inversa con la productividad del personal de salud, por cuanto el 53.8% de los trabajadores presentaron bajos niveles de despersonalización con altos niveles de productividad, mientras que en los niveles medio y alto de despersonalización se encontraron en cada uno de ellos porcentajes equivalentes a 13.5% de productividad, respectivamente. Lo que indica que en la mayoría del personal no mostraron efectos y actitudes negativas, así como respuestas frías e impersonales hacia los usuarios, lo cual va en beneficio de una alta productividad. Sin embargo, en el personal más joven (menores de 35 años) se pudo encontrar altos puntajes de despersonalización con altos puntajes de productividad lo que indica una

incoherencia en la información que hace que el indicador de correlación sea débil al comparar estas dos variables.

Lo que coincide con el estudio el realizado por Rodríguez en el 2016, quien encontró en su investigación que el 84.2% de los entrevistados presentaron un niveles medios y bajos de despersonalización, debido a que los trabajadores cuentan con incentivos económicos y regímenes de días libres.

En cuanto al estudio realizado por Aarón en el 2016, no coinciden con su investigación, quien halló que la dimensión más sobresaltada fue la despersonalización en residentes de medicina con el 58%, quienes eran solteros, de sexo masculino y con una edad entre 25 y 34 años, con ingresos de 4000 soles.

Así mismo, los resultados de este estudio no coinciden con el estudio realizado por Galván en el 2013, quien encontró altos niveles de despersonalización en el 19% del personal terapeuta. Así mismo un gran número de los participantes anunciaron que las reformas que hubiera posteriormente en el área de trabajo como aumento en las remuneraciones salariales, cargo dentro del área de trabajo, jubilación adelantada, mejor distribución en cuanto a las guardias de turno podrían prolongar las posibilidades de continuar laborando en la unidad de cuidados intensivos.

En cuanto a la hipótesis específica 3, existe una relación significativa entre la Realización personal y la Productividad del recurso humano en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas- Lima 2017, ($r=-0.641$, $p=0.000$), lo que podría explicarse porque la realización personal se relaciona de manera moderada y directa con la productividad del personal de salud, por cuanto el 55.8% de los trabajadores presentaron niveles medios y altos de realización personal con altos niveles de productividad, mientras que en el nivel bajo de realización personal se encontró un mayor porcentaje de baja productividad. Esto indica que en la mayoría de los trabajadores hay mayor

comprensión, afectividad y actitud positiva hacia los usuarios, lo cual repercute en un mayor nivel de productividad, en términos de competencia, motivación y manejo de conflictos. Siendo una de las variables que se relaciona bastante con la productividad el grado académico, ya que un mayor grado determina una alta productividad, por cuanto el personal más competente al puesto que se desempeña y por ende va acorde a sus niveles de ingreso económico.

Lo que coincide con el estudio el realizado por Rodríguez en el 2016, quien encontró en su investigación que el 90.4% de los entrevistados presentaron un niveles medios y altos de realización personal, debido a que los trabajadores cuentan con incentivos económicos y regímenes de días libres.

Los resultados de este estudio no coinciden con el estudio realizado por Del Río Moro en el 2003, quien encontró un 35.7% con falta de realización personal en el personal menor de 35 años y también en el personal que tiene menos de 15 años sirviendo en la institución, por lo tanto, el autor recomienda que se debe resolver satisfactoriamente los casos conocidos.

Así mismo, los resultados de este estudio no coinciden con el estudio realizado por Yslado en el 2011, quien en su investigación encontró bajos niveles de realización personal en el personal médico. Así mismo, hay diferencias significativas por género, donde los varones presentaron mayor frecuencia en falta de realización personal.

Al igual que la literatura y las investigaciones reportadas nuestra investigación arroja que existe la presencia de desgaste profesional en el recurso humano de nuestra institución, se observó que la realización personal tubo más relevancia en los trabajadores, es por ello que esta investigación nos conduce a practicar medidas para combatir la aparición del desgaste profesional que repercute con una decreciente productividad, implantar estrategias para resolver los casos conocidos dando a conocer a las autoridades pertinentes de la institución.

V. Conclusiones

Primera: La relación entre el desgaste profesional y la productividad es casi nula ($r=0.054$), lo cual indica una independencia entre ellas. Con la prueba estadística se determinó que no existe una relación significativa el desgaste profesional y la productividad del recurso humano en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2017.

Segunda: La relación entre el agotamiento emocional y la productividad es negativa y baja ($r=-0.111$), lo cual indica cierta dependencia entre ellas. Con la prueba estadística se determinó que no existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y la productividad del recurso humano en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2017.

Tercera: La relación entre la despersonalización y la productividad es negativa y débil ($r=-0.275$), lo cual indica una mejor dependencia entre ellas. Con la prueba estadística se determinó que existe una relación significativa entre la despersonalización y la productividad del recurso humano en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2017.

Cuarta: La relación entre la Realización Personal y la productividad es positiva y moderada ($r=0.641$), lo cual indica una alta dependencia entre ellas. Con la prueba estadística se determinó que existe una relación significativa La Realización Personal y la Productividad del recurso humano en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2017.

VI. Recomendaciones

Primera: Que la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2017 ponga en práctica un programa de incentivos al personal, no necesariamente de ingreso económico, sino más bien de reconocimiento y felicitación al personal que labora día a día y que tiene contacto con los pacientes. Valorar al personal en el trabajo hace más efectivo la productividad de la institución.

Segunda: Dar los alcances del estudio realizado a todo el personal que ha participado y tomar conciencia de la importancia del desgaste profesional y sus dimensiones que repercuten en la productividad.

Tercera: Realizar jornadas o talleres de integración entre el personal de las diferentes áreas de la institución.

Cuarta: Continuar con mayores estudios en el Síndrome del Desgaste Profesional en relación a otras variables de interés, por ejemplo, en Gestión y calidad en el servicio, para otras Direcciones y áreas del INCN.

Quinta: Para reducir el desgaste profesional, se recomienda poner en práctica un régimen de días libres para que la productividad logre los resultados esperados. Otra solución sería la reducción de horas de trabajo, lo cual sería el primer paso para disminuir el desgaste profesional.

VII. Referencias Bibliográficas

- Arias, W., & Zegarra, J. (2013). *Clima Organizacional, Síndrome de Burnout y Afrontamiento en Trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa*. *Rev. Psicol*, 15(1), p. 37-54.
- Atalaya, M. (2001). *El Estrés Laboral y su Influencia en el Trabajo*. *Industrial data*, 4(2), pp. 25-36.
- Bartolomé, E., Ruiz, J., & García, M. (2009). *Consecuencias Psicosociales del Trabajo en Personal de Enfermería como Indicadores Subjetivos de Rendimiento desde el Enfoque de la Gestión de los Recursos Humanos*. Tesis doctoral. Universidad de Murcia, España.
- Battisima, F. (2012). *Factores Asociados al Ausentismo Laboral del Personal de Enfermería*. Tesis de pregrado, Hospital "Ruiz y Páez", Servicio de Medicina I y II, Bolívar, Venezuela.
- Dávalos, H. (2005). *Nivel de Estrés Laboral en Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias "José Casimiro Ulloa"*. (Tesis de Grado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Del Río, O., Perezagua, M., & Vidal, B. (2003). *El Síndrome de Burnout en los Enfermos/as del Hospital Virgen de la Salud de Toledo*. *Rev. Enfermería Cardiología*, 29(1), p. 24-29.
- Do Carmo, M., Chávez, M., de Cássia, R., Almeida, L., Aparecida, I., & Pedra, L. (2010). *Exceso de Trabajo y agravios mentales a los trabajadores de salud*. *Revista Cubana de Enfermería*, 26(1), p. 52-64.
- Galván, M., Vassallo, J., Rodríguez, S., & Otero. (2014). *El Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout) en Médicos de Unidades de Cuidados Intensivos Pediátricos en la Argentina*. *Rev.Soc. Bol Ped*, 53(1), p. 29-36.
- Gómez, M., & Ruiz, M. (2015). *Dimensiones del Síndrome de Burnout en Personal*

Asistencial de Salud de un Hospital de Chiclayo. Tesis para optar el Título de Licenciado en Psicología, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Hernández, S., Becerril, P., Olivos, M., & Calderón, M. (2015). *Relación Síndrome de Burnout y el Trato Digno de un Hospital de Primer Nivel*. Tesis para - +Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca, México.

Jara, E., & Sánchez, L. (2016). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en Residentes de Medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2015.Lima, Perú*. Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Montoya, P., & Moreno, s. (2012). *Relación Entre Síndrome de Burnout, Estrategias de Afrontamiento y Engagement*. Psicología desde el Caribe, Universidad del Norte, 29(1), p. 204-227.

Moreno, P., Aranda, C., & López, M. (2015). *Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en Ocho*.Ciencia & Trabajo, 52, p. 28-31.

Rodriguez, M., & Balado, L. (2016). *Grado de desgaste profesional en enfermos de salas de quirófano de un hospital público*. Revista Uruguaya de Enfermería, 11(02), pp. 2301-3071.

Romero, L. (Mayo-Agosto de 2006). *Competitividad y productividad en empresas familiares pymes*. Revista EAN (57), 131-142.

Sánchez, K., Loli, R., & Sandoval, M. H. (2015). *Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud*. Rev. enferm Herendiana, 8(2), p. 116-122.

Sauñe, W., Bendezú, C., & Oscoco, O. (2012). *Condiciones Laborales y Nivel de Estrés en Enfermeros de un Hospital Público Peruano*. Rev. Médica de Panacea, 2(3), p. 91-94.

Vásquez, J., Maruy, A., & Verne, E. (2014). *Frecuencia del Síndrome de Burnout y Niveles de sus Dimensiones en el Personal de Salud del Servicio de Emergencia de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú*. Rev. Neuropsiquiatra, 77(3), p. 168-174.

Anexos

Anexo A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Síndrome de Desgaste Profesional y su relación con la Productividad del recurso humano en el Dirección ejecutiva de investigación ,docencia y atención especializada en apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas – Lima 2017

AUTOR: Monsalve Salas Vilma Agustina

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación entre el desgaste profesional y la productividad del recurso humano, en la Dirección Ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas?</p> <p>Problemas secundarios: Problemas específico 1: ¿Cuál es la relación entre el Agotamiento emocional y la Productividad del recurso humano en la dirección ejecutiva de Investigación, docencia y atención especializada en apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2017?</p> <p>Problema específico 2: ¿Cuál es la relación entre la Despersonalización y la Productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, docencia y atención especializada en apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2017?</p>	<p>Objetivo general: Establecer la relación entre el Desgaste profesional y la Productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima - 2017.</p> <p>Objetivos específicos: Objetivo específico1: Determinar la relación entre el Agotamiento Emocional y la Productividad del recurso humano en la Dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima -2017.</p> <p>Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la Despersonalización y la Productividad del recurso humano en la Dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima -2017.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre el Desgaste profesional y la productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de investigación ,docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas lima 2017</p> <p>Hipótesis específicas: Hipótesis Específica 1: Existe relación significativa entre el Agotamiento emocional y la productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas lima 2017.</p> <p>Hipótesis Específica 2: Existe relación significativa entre la Despersonalización y la productividad del recurso humano en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima -2017.</p>	Variable 1:Desgaste profesional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Agotamiento emocional	Fatiga Ansiedad Impotencia.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Alto: 54-27 Medio: 26-19 Bajo: 18-0
			Despersonalización	Actitud negativa, cinismo, Apatía, Hostilidad, Absentismo	5, 10, 11, 15, 22	Alto: 30-10 Medio: 9-6 Bajo: 5-0
			Realización personal	Agresividad, Irritabilidad, Aislamiento.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	Alto:48-40 Medio:39-34 Bajo:33-0
			Variable 2: Productividad			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Motivación	Productividad, Desempeño, Participación Compromiso, Trabajo en Equipo	1, 2, 3, 4, 6, 11, 12, 19, 20, 25	Alto : 40-36 Medio:35-31 Bajo:30-10

Problema específico 3: Cuál es la relación entre la Realización Personal y la Productividad del recurso humano, la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y atención especializada en apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2017.	Objetivo específico3: Determinar la relación entre la Realización Personal y la Productividad del recurso humano en la Dirección ejecutiva de investigación docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima -2017.	Hipótesis Especifica 3: Existe relación significativa entre la realización personal y la productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de investigación docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas lima 2017.	Competencias	Habilidades, Destrezas	10, 16, 17, 18, 23, 24	Alto : 24-22 Medio:21-18 Bajo:17-6
			Manejo de conflictos	Negociación, Cultura Organizac., Clima Organizac., Liderazgo	5, 7, 8, 9,13, 14, 15,21, 22	Alto : 36-32 Medio:31-27 Bajo:26-9
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
<p>TIPO: Investigación básica porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. (Jiménez, F., Ramírez, Y.,2010 .pag.5)</p> <p>DISEÑO: No experimental Descriptivo, correlacional, prospectivo, transversal porque se recogerá datos en un único momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables, y analizar su infidencia e interrelación en un momento dado. Durante un periodo de corta duración.</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población estará conformada por los 73 recurso humano en la Dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstica y tratamiento del Instituto Nacional De Ciencias Neurológicas Lima 2017.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>La muestra estará conformada por los 52 recurso humano en la Dirección Ejecutiva de investigación,docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional De Ciencias Neurológicas Lima 2017</p>	<p>Variable 1:Desgaste profesional Técnicas: La técnica de recolección de datos será la Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Autor: Maslach Burnout Inventory (MBI) y Jackson Año: 1971 Monitoreo: Monsalve Salas Vilma Agustina Ámbito de Aplicación: Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Forma de Administración: Auto administrado</p> <p>Variable 2:Productividad Técnicas: La técnica de recolección de datos será la Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Autor: Silvia Fuentes Navarro Año: 2011 Monitoreo: Monsalve Salas Vilma Agustina Ámbito de Aplicación: Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Forma de Administración: Auto administrado</p>	<p>Se procederá a realizar el análisis estadístico de las dimensiones de Desgaste profesional y la productividad obtenidas, haciendo uso de las técnicas descriptiva y representando los resultados a través de porcentajes. Finalmente, se hará uso de tablas y gráficos para representar los resultados.</p> <p>Para el análisis de hipótesis se hará uso de la prueba de correlación de Spearman para medir la relación entre el Desgaste profesional y la productividad del recurso humano, con un 95% de confianza.</p>			

Anexo B

CUESTIONARIO DE DESGASTE PROFESIONAL

Instrucciones:

El presente instrumento tiene la finalidad de conocer sus datos socio-demográficos y medir el Desgaste profesional (Cansancio emocional, despersonalización, realización personal). Lea con atención y marque con una X la respuesta que sea conveniente.

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Escoja una de las siguientes opciones como respuesta a cada uno de los 22 ítems:

0=Nunca 1=Pocas veces al año o menos 2=Una vez al mes o menos
3=Unas pocas Veces al mes 4=Una vez a la semana 5=Casi a diario
6=Todos los días

ÍTEMS	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado(a).							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).							
4. Creo que puedo comprender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5. Creo que estoy tratando algunos beneficiarios de mi trabajo como si fueran objetos impersonales.							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Creo que trato con mucha afectividad los problemas de las personas que tengo que atender.							
ÍTEMS	0	1	2	3	4	5	6

8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Creo que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas, a través de mi trabajo.							
10. Siento que me he hecho más duro(a).							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento muy enérgico(a) en mi trabajo.							
13. Me siento frustrado(a) por mi trabajo.							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15. Creo que realmente no me importa lo que ocurra en las personas a las que tengo que atender.							
16. Trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17. Puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18. Me siento estimulado(a) después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21. Siento en mi trabajo, los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.							

Anexo C

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

Instrucciones:

La presente encuesta tiene la finalidad de medir la productividad de sus colaboradores, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle un puntaje de acuerdo a la siguiente escala de calificación:

Escasamente =1 A veces =2 Generalmente =3 Siempre =4

Deberá marcar con una X la escala que mejor describa o se adecue al rendimiento del colaborador, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le compromete en su desempeño laboral.

ITEMS	1	2	3	4
1. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asigna.				
2. Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.				
3. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.				
4. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.				
5. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.				
6. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.				
7. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.				
8. Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo.				
9. Le gusta participar en actividades en grupo.				
10. Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.				

ITEMS	1	2	3	4
11. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.				
12. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.				
13. Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.				
14. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.				
15. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.				
16. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.				
17. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.				
18. Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.				
19. Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.				
20. Es leal con sus superiores.				
21. En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.				
22. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.				
23. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.				
24. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.				
25. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.				

Anexo D

Carta de consentimiento informado

Usted ha sido invitado a participar de esta investigación sobre Síndrome del Desgaste Profesional y su relación con la Productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas-Lima 2017- Esta investigación es ejecutada por la bachiller de Tecnología Médica Vilma Agustina Monsalve Salas de la Universidad Cesar Vallejo estudiante del programa de maestría con mención en Gestión de los Servicios de la salud.

El propósito de esta investigación es establecer la relación entre el Desgaste profesional y la productividad, por lo que usted fue seleccionada para participar en esta investigación, por lo que se aplicara una serie de preguntas que deberá contestar de manera Clara, precisa y veraz.

Si acepta participar en esta investigación, se solicitara su colaboración para el llenado de los cuestionarios y dar su permiso para usar sus datos de forma anónima, los cuestionarios estarán estructurado de la siguiente manera; la primera parte recabara información de sus datos socio demográficos y consta de 22 preguntas lo que medirá el Desgaste Profesional (Cansancio Emocional, Despersonalización, Realización Personal) y la segunda parte encontrara 25 preguntas que medirá la productividad, este estudio le tomara un tiempo de resolución de 10-15 minutos aproximadamente.

esta investigación le permitirá prevenir de manera oportuna el desgaste profesional, garantizar un mejor rendimiento laboral y aumentar la productividad.

La participación de este estudio es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y anónima. Además, no se usará ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Una vez realizado el estudio, los cuestionarios se destruirán.

Si tiene alguna duda adicional, puede consultarla o realizar preguntas durante su desarrollo.

Desde ya agradezco su participación.

Consentimiento informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la bachiller de Tecnología Médica Vilma Agustina Monsalve Salas. He sido informado (a) sobre el objetivo del estudio.

Me han indicado también sobre la metodología; desarrollo de un cuestionario.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Firma del participante
Fecha:

Anexo E: Base de datos piloto de Desgaste profesional

Nro	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	ago.emoc	despers	realiz.pers	desgaste
1	3	3	1	3	0	0	4	0	3	3	0	4	3	2	0	0	3	5	5	3	3	0	15	3	30	48
2	3	3	4	6	0	4	2	5	5	0	0	1	0	5	0	3	5	5	6	3	5	4	30	4	35	69
3	1	1	0	5	0	1	3	0	5	5	6	5	0	6	0	0	6	4	6	0	5	1	9	12	39	60
4	4	4	3	4	0	3	2	1	4	1	1	1	0	3	0	1	4	4	5	1	1	2	20	4	25	49
5	5	5	5	4	1	4	6	0	5	1	4	5	0	0	0	3	4	5	5	5	5	5	27	11	39	77
6	3	3	1	5	0	2	6	1	5	1	1	4	1	3	0	0	5	5	2	1	6	0	15	2	38	55
7	0	1	0	1	3	2	3	2	2	1	2	0	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	14	10	15	39
8	3	1	2	5	1	2	5	3	5	3	3	5	4	2	3	2	1	4	2	0	3	3	19	13	30	62
9	1	2	1	5	0	0	5	1	5	1	1	5	0	0	0	0	5	5	5	0	5	1	5	3	40	48
10	0	0	1	6	0	0	5	0	4	0	0	5	0	2	0	0	4	4	5	1	1	0	4	0	34	38
11	1	1	0	5	0	1	5	0	6	0	0	4	0	1	0	0	6	4	6	0	1	0	4	0	37	41
12	0	0	4	5	0	1	5	0	3	0	0	2	0	2	0	0	6	6	6	0	6	0	7	0	39	46
13	5	4	1	6	3	1	6	2	5	4	1	3	1	4	1	1	5	4	3	0	0	0	19	9	32	60
14	2	5	3	6	3	5	4	1	6	1	0	5	0	4	0	5	5	5	6	1	0	0	26	4	37	67
15	3	3	3	5	0	1	1	1	5	3	3	1	0	1	0	1	3	3	5	0	5	1	13	7	28	48
16	1	3	1	5	0	1	5	1	3	1	0	5	1	1	0	1	3	5	5	1	5	1	11	2	36	49
17	0	0	0	6	0	0	3	0	6	0	1	4	0	0	0	0	5	5	6	0	4	0	0	1	39	40
18	4	3	3	5	0	0	6	1	6	3	0	5	0	1	0	0	3	6	6	0	3	0	12	3	40	55
19	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	2	9
20	0	0	0	5	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	4	4	5	0	3	0	0	0	25	25
21	3	5	1	1	1	3	5	6	6	4	2	0	0	0	3	3	5	4	6	5	4	0	26	10	31	67
22	3	4	4	5	1	1	3	2	5	3	2	4	3	2	0	1	4	4	5	2	3	0	22	6	33	61
23	2	1	0	6	0	0	5	0	2	5	1	4	0	3	1	1	2	1	1	2	6	0	9	7	27	43
24	2	0	2	5	1	0	5	0	4	0	0	4	0	1	0	0	4	4	5	2	3	0	7	1	34	42
25	4	1	1	0	0	1	0	2	4	0	0	5	0	6	0	1	5	5	6	2	3	0	18	0	28	46

Anexo F: Base de datos piloto de Productividad

Nro	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	productiv
1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	92
2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	87
3	3	3	4	4	4	1	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	81
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	76
5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	70
6	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	1	2	3	4	4	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	83
7	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	60
8	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
9	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	95
10	3	3	2	4	3	1	2	3	4	4	1	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	80
11	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	3	4	4	88
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	2	4	4	90
13	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	76
14	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	4	4	2	3	78
15	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	1	4	3	3	3	79
16	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	81
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	96
18	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	93
19	2	1	4	4	4	1	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	1	2	2	2	1	2	4	2	2	56
20	2	2	3	2	2	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1	4	2	2	2	69
21	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	1	3	4	3	4	79
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	75
23	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	74
24	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	3	2	4	3	3	3	78
25	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	90

Anexo G

Confiabilidad

Variable: Desgaste profesional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	22

De acuerdo a los resultados de la piloto, se tiene que los 22 ítems que corresponden al instrumento “desgaste profesional”, la confiabilidad arrojó un alfa de cronbach de 0.778, esto indica que es aceptable la confiabilidad, según criterio general de George y Mallery (2003, p. 231).

Variable: Productividad

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	25

De acuerdo a los resultados de la piloto, se tiene que los 25 ítems que corresponden el instrumento “Productividad”, la confiabilidad para esta dimensión arrojó un alfa de cronbach de 0.899, esto indica que es buena la confiabilidad, según criterio general de George y Mallery (2003, p. 231).

Escalas de interpretación de los coeficientes de Alfa de Cronbach

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente

- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

Escalas de interpretación de los coeficientes de correlación

Rango	Relación
0 – 0,25:	Escasa o nula
0,26-0,50:	Débil
0,51- 0,75:	Entre moderada y fuerte
0,76- 1,00:	Entre fuerte y perfecta

La interpretación del coeficiente Rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; esto indica una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal.

Fuente: Enrique Cabrera. Rev haban cienc méd La Habana, Vol. VIII No.2, abr-jun 2009

Anexo H

Baremo de la Variable: Desgaste profesional

Dimensiones de Desgaste profesional

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	BAJO	MEDIO	ALTO
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0 a 18	19 a 26	27 a +
Despersonalización	5-10-11-15-22	0 a 5	6 a 9	10 a +
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	0 a 33	34 a 39	40 a +

Niveles de Desgaste profesional

Para diagnosticar al sujeto con Síndrome de Burnout, este debe tener un valor alto en el componente de AE y DP, mientras que el de RP debe ser bajo respecto a la distribución de frecuencias. Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 69

Fuente: “Prevalencia del Síndrome de Desgaste profesional en residentes de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015 Lima, Perú”. Autor: Einstein Aarón Jara Díaz

Anexo I

Baremo de la Variable: Productividad

Estadísticos				
Productividad				
N	Válidos	52		
	Perdidos	0		
Media		80.60		
Mediana		80.50		
Mínimo		56		
Máximo		98		
Percentiles	10	63.60	63	Bajo: 75 - 25
	20	72.40	72	
	25	74.25	74	
	30	75.00	75	
	33	76.00	76	Medio: 85 - 76
	40	78.20	78	
	50	80.50	80	
	60	83.80	83	
	66	85.98	85	Alto: 100 - 86
	70	88.00	88	
	75	90.00	90	
	80	92.40	92	
	90	95.00	95	

Dimensiones de la Variable: Productividad

Estadísticos				
		Compet.+ Lideraz	Part.+ Trab. equipo	Motiv, satisf, manejo conflic, cult.y clima org.
N	Válidos	52	52	52
	Perdidos	0	0	0
Media		19.46	32.06	29.08
Mediana		19.50	33.00	29.50
Mínimo		9	20	22
Máximo		24	40	35
Percentiles	10	15.00	23.30	24.00
	20	17.00	27.60	25.60
	25	18.00	29.00	26.00
	30	18.00	30.90	26.90
	33	18.00	31.00	27.00
	40	18.00	32.00	28.00
	50	19.50	33.00	29.50
	60	21.00	33.00	30.00
	66	21.98	35.00	31.00
	70	22.00	35.10	32.00
	75	22.00	36.00	33.00
	80	23.00	37.00	33.00
	90	24.00	39.00	33.70

Compet.+ Lideraz	Part.+ Trab. equipo	Motiv, satisf, manejo conflic, cult.y clima org.
Niveles	Niveles	Niveles
Bajo: 17 - 6	Bajo: 30 - 10	Bajo: 26 - 9
Medio: 21 - 18	Medio: 35 - 31	Medio: 31 - 27
Alto: 24 - 22	Alto: 40 - 36	Alto: 36 - 32

Fuente: Estadística Aplicada a la Psicología. Autor: Alicia Cayssials, Argentina.

Anexo J: Base de datos de las características del encuestado

Nro	Edad	grupoedad	Sexo	Est_civ	Grado	Especialidad	Años_prof	Area_labora	Tiemp_serv	Tipo_cont	Ingresos	Hrs_labxdia	Pac_xdia	Guar_sem
2	48	47 a 67	Femenino	Separado/Divorciado	Técnico	SECRETARIA - ASIST. GERENCIA		LAB CLINICO	2.0	Serv. Terceros	Menos de 3,000	7		
3	48	47 a 67	Masculino	Casado	Titulado	BIOLOGIA	14	NEUROGENETICA		Nombrado	Menos de 3,000	6		
4	60	47 a 67	Femenino	Casado	Técnico	OPERADOR EN EQUIP. MEDIICOS	40	NEUROFISIOLOGIA CLINICA	40.0	Nombrado	Menos de 3,000	6	25	1
5	32	21 a 34	Masculino	Soltero	Titulado	NEUROLOGO NEURFISIOLOGICO	5	NEUROFISIOLOGIA CLINICA	0.2	Serv. Terceros	De 4,001 a 5,000	7	15	
6	35	35 a 46	Femenino	Soltero	Titulado	TECNOLOGO MEDICO	5	LAB. CLINICO	7.0	Nombrado	Menos de 3,000	6	30	2
7	60	47 a 67	Masculino	Soltero	Técnico	DIAG. X IMÁGENES	28	RX	15.0	CAS	De 3,000 a 4,000	6		4
8	59	47 a 67	Masculino	Casado	Técnico	DIAG. X IMÁGENES		RX	30.0	Nombrado	Menos de 3,000	6	18	
9	43	35 a 46	Femenino	Conviviente	Doctorado				15.0	CAS	De 5,001 a 6,000	6		
10	42	35 a 46	Femenino	Soltero	Técnico	TEC. LAB. CLINICO	9	MICROBIOLOGIA	9.0	Nombrado	Menos de 3,000	6	25	7
11	60	47 a 67	Masculino	Casado	Técnico	ESPEC. TEC. RADIOLOGIA	34	DPTO. DIAG X IMAG.	33.0	Nombrado	Menos de 3,000	6	18	0
12	37	35 a 46	Femenino	Conviviente	Titulado	LAB. CLINICO	5	PATOLOGIA	3.0	Serv. Terceros	Menos de 3,000	6		
13	48	47 a 67	Masculino	Soltero	Titulado	TECNOLOGO MEDICO	20	RX	19.0	Nombrado	Menos de 3,000	6	20	1
14	67	47 a 67	Femenino	Casado	Técnico	SECRETARIA EJECUTIVA		LAB. CLINICO	34.0	Nombrado	Menos de 3,000	6	25	
15	67	47 a 67	Masculino	Casado	Titulado	MEDICO PATOLOGO CLINICO	35	LAB. CLINICO	29.0	Nombrado	De 6,001 a 8,000	6		
16	43	35 a 46	Femenino	Casado	Técnico	TEC. LAB. CLINICO	3	LAB. CLINICO	7.0	Nombrado	Menos de 3,000	6	45	
17	57	47 a 67	Femenino	Casado	Técnico	LAB. CLINICO		LAB. CLINICO	31.0	Nombrado	Menos de 3,000	6	25	2
18	37	35 a 46	Masculino	Soltero	Titulado	TECNOLOGO MEDICO	10	LAB. CLINICO	6.0	CAS	Menos de 3,000	6	25	3
19	41	35 a 46	Masculino	Soltero	Maestría	PATOLOGIA CLINICA	17	INCN	1.0	Serv. Terceros	De 5,001 a 6,000	12	20	
20	40	35 a 46	Masculino	Soltero	Técnico	ADMINISTRACION		LABORATORIO	0.8	Serv. Terceros	Menos de 3,000	8	30	
21	25	21 a 34	Femenino	Soltero	Técnico			NEUROFISIOLOGIA CLINICA	3.0	Serv. Terceros	Menos de 3,000	6	35	
22	46	35 a 46	Masculino	Soltero	Titulado	RADIOLOGO	20	NEUROFISIOLOGIA CLINICA	20.0	Nombrado	Menos de 3,000	6	8	1
23	21	21 a 34	Femenino	Soltero	Técnico	TEC. LAB. CLINICO	3	LAB. CLINICO	0.2	Serv. Terceros	Menos de 3,000	6	20	
24	30	21 a 34	Femenino	Soltero	Técnico			RESONANCIA	3.0	Serv. Terceros	Menos de 3,000	6		
25	38	35 a 46	Femenino	Soltero	Titulado	MEDICINA	5	INCN	3.0	Serv. Terceros	De 4,001 a 5,000	8	10	6
26	32	21 a 34	Femenino	Soltero	Técnico	TEC. EN ENFERMERIA	3	DPTO. DE ENFERMERIA	10.0	CAS	Menos de 3,000	6	100	
28	28	21 a 34	Femenino	Soltero	Técnico	SECRETARIADO	6	JEFATURA	2.0	Serv. Terceros	Menos de 3,000	6	3	
29	53	47 a 67	Masculino	Casado	Titulado	RADIOLOGO	30	TOMOGRAFIA	25.0	Nombrado	De 3,000 a 4,000	6	20	2
30	46	35 a 46	Femenino	Casado	Titulado	LAB. CLINICO	22	PRUEBAS ESPECIALES	10.0	CAS	Menos de 3,000	6	50	
31	63	47 a 67	Femenino	Soltero	Técnico	LAB. CLINICO	33	LAB. BANCO DE SANGRE		Nombrado	Menos de 3,000	6	10	2
32	30	21 a 34	Masculino	Casado	Titulado	RADIOLOGO	5	RESONANCIA	2.0	Serv. Terceros	De 3,000 a 4,000	6	12	5
33	35	35 a 46	Masculino	Casado	Titulado	RADIOLOGO	14	RESONANCIA	3.0	Serv. Terceros	De 6,001 a 8,000	12	24	
34	32	21 a 34	Femenino	Casado	Técnico	ENFERMERIA TECNICA	12	RESONANCIA	3.0	Serv. Terceros	Menos de 3,000	6	100	
35	45	35 a 46	Masculino	Soltero	Maestría	TECNOLOGO MEDICO	22	LAB. CLINICO	22.0	Nombrado	Menos de 3,000	6	50	2
36	26	21 a 34	Femenino	Soltero	Titulado	ENFERMERIA	4	DPTO. DIAG X IMAG.	1.0	Serv. Terceros	Menos de 3,000	12	45	
37	30	21 a 34	Masculino	Soltero	Titulado	TEC. MEDICO RADIOLOGIA	5	RESONANCIA	3.0	Serv. Terceros	De 3,000 a 4,000	6	12	2
38	29	21 a 34	Femenino	Soltero	Titulado	EMERGENCIAS Y DESASTRES	5	RESONANCIA	2.0	Serv. Terceros	Menos de 3,000	12	16	2
39	60	47 a 67	Masculino	Casado	Titulado		10	MINSA	25.0	Nombrado	Menos de 3,000	6	10	1
40	60	47 a 67	Femenino	Casado	Titulado	LAB. CLINICO	25	MICROBIOLOGIA	25.0	Nombrado	Menos de 3,000	6		
41	43	35 a 46	Femenino	Conviviente	Técnico	LAB. CLINICO		LAB. CLINICO		CAS	Menos de 3,000	6	35	3
42	41	35 a 46	Femenino	Casado	Titulado	LAB. CLINICO	15	LAB. CLINICO	5.0	CAS	Menos de 3,000	6		1
43	53	47 a 67	Femenino	Soltero	Titulado	LAB. CLINICO	20	EMERGENCIAS	10.0	CAS	Menos de 3,000	12	10	3
44	42	35 a 46	Masculino	Casado	Titulado	TEC. MEDICO LABORATORIO	15	LAB. CLINICO	9.0	Nombrado	Menos de 3,000	6	30	3
45	61	47 a 67	Femenino	Casado	Maestría	QUIMICO	20	GENETICA	30.0	Nombrado	Menos de 3,000	6		
46	33	21 a 34	Masculino	Soltero	Técnico	TEC. MEDICA		TOMOGRAFIA		CAS	Menos de 3,000	6	20	
47	27	21 a 34	Femenino	Soltero	Titulado	ENFERMERIA	3	DPTO. X IMÁGENES	1.0	Serv. Terceros	Menos de 3,000	12	19	
48	42	35 a 46	Femenino	Conviviente	Técnico	SECRETARIA	8	NEUROPATOLOGIA	8.0	CAS	Menos de 3,000	6		
49	61	47 a 67	Femenino	Casado	Técnico	OPERADOR EN EQUIP. MEDIICOS	44	DPTO. NEUROFISIOLOGIA CLINICA	44.0	Nombrado	Menos de 3,000	6	30	1
50	33	21 a 34	Masculino	Casado	Técnico	TECNICO	3	DPTO. DE PATOLOGIA	10.0	Nombrado	Menos de 3,000	7		
51	31	21 a 34	Masculino	Casado	Titulado	NEUROLOGIA	6	SERV. DE NEUROGENETICA	5.0	Serv. Terceros	De 4,001 a 5,000	6	8	
52	32	21 a 34	Femenino	Casado	Bachiller	TEC. SECRETARIADO	3	NEUROGENETICA	2.0	Serv. Terceros	Menos de 3,000	6	25	
53	43	35 a 46	Femenino	Separado/Divorciado	Técnico	TEC. LABORATORIO	3	CENTR DE VARICES	0.3	CAS	Menos de 3,000	8	6	
54	33	21 a 34	Femenino	Soltero	Titulado	PSIQUIATRIA	2	NEUROGENETICA	2.0	Serv. Terceros	De 3,000 a 4,000	9	5	

Anexo K: Base de datos de las preguntas de desgaste profesional y productividad

Cuestionario de Desgaste Profesional																						Cuestionario de Productividad																											
Nro	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25		
2	0	0	0	5	1	0	4	0	4	2	2	6	1	2	1	1	6	4	6	0	3	1	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	3	4		
3	0	1	0	5	0	0	4	0	6	3	3	6	2	0	0	0	5	4	6	0	0	0	1	1	1	1	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3			
4	4	4	5	6	0	3	6	6	6	6	6	6	0	0	0	6	5	6	6	0	0	0	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4			
5	4	2	4	6	0	4	4	4	5	6	6	4	5	3	2	0	3	4	4	4	0	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
6	3	4	4	5	0	1	4	3	5	3	3	5	2	2	3	2	5	4	2	1	1	0	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3		
7	1	2	2	3	4	1	3	5	4	3	2	3	1	3	4	2	5	3	1	3	2	5	2	3	1	3	4	2	3	1	4	2	3	2	3	3	4	1	2	1	2	3	4	4	2	1	3		
8	1	1	1	2	5	6	3	3	4	2	2	4	1	2	1	1	4	4	5	1	3	1	2	4	4	4	2	1	4	4	3	4	3	2	3	2	4	4	2	1	2	2	1	4	2	2	2		
9	1	1	0	5	0	1	5	2	6	3	6	6	0	3	0	1	5	6	5	0	3	0	4	4	3	4	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4		
10	3	3	3	6	0	1	3	3	5	0	0	5	0	3	0	3	4	4	5	0	0	0	1	4	1	4	4	4	3	3	2	1	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4	4	2		
11	2	4	1	3	0	6	0	6	0	0	0	6	0	0	0	0	6	2	6	0	6	0	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	1	3	2	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4		
12	3	5	0	6	0	0	1	3	3	3	0	3	0	0	0	0	5	5	5	5	5	0	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	
13	3	1	1	5	0	1	5	0	5	0	0	5	0	0	0	0	5	6	6	0	1	0	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	4	4	4	3			
14	1	1	0	1	0	1	3	0	0	1	0	0	0	0	1	2	2	5	5	1	1	1	3	4	2	2	3	2	4	4	3	4	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1		
15	1	1	1	5	0	1	4	0	6	1	1	5	0	0	0	0	1	5	5	1	5	0	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3		
16	1	4	4	6	0	0	6	1	4	0	0	1	0	0	0	0	5	5	5	0	3	0	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4		
17	1	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	2	3	2	3	2	2	4	3	3	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	3	1	4	3	3	2			
18	3	2	1	4	2	3	4	1	5	5	5	4	1	3	5	2	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3			
19	0	1	1	6	0	0	0	6	2	0	6	0	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
20	1	4	1	6	3	0	0	0	6	0	0	6	6	6	0	0	6	6	6	0	1	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
21	4	2	2	4	3	3	4	1	3	3	3	4	1	0	0	3	2	3	4	2	2	0	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3		
22	2	2	2	2	0	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
23	0	4	0	6	0	0	6	1	5	5	1	6	0	1	0	0	6	6	6	1	6	0	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	4	4	1	2		
24	3	3	1	6	0	1	6	0	5	1	1	0	0	0	1	1	4	4	5	1	3	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3		
25	3	5	2	6	0	3	1	1	5	2	0	6	0	4	1	1	5	5	5	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
26	1	3	0	6	0	0	6	0	5	1	1	6	0	0	0	1	5	6	5	1	1	0	3	2	4	3	4	1	4	3	4	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	
28	5	6	5	5	3	3	4	5	6	5	3	4	4	3	0	4	5	4	5	2	1	0	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3
29	0	0	1	5	1	0	5	0	6	3	2	5	0	1	0	6	5	6	6	1	5	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	1	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
30	3	3	1	3	0	0	4	0	3	3	0	4	3	2	0	0	3	5	5	3	3	0	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
31	3	3	4	6	0	4	2	5	5	0	0	1	0	5	0	3	5	5	6	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4
32	1	1	0	5	0	1	3	0	5	5	6	5	0	6	0	0	6	4	6	0	5	1	3	3	4	4	4	4	1	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	
33	4	4	3	4	0	3	2	1	4	1	1	1	0	3	0	1	4	4	5	1	1	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	
34	5	5	5	4	1	4	6	0	5	1	4	5	0	0	0	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	4	
35	3	3	1	5	0	2	6	1	5	1	1	4	1	3	0	0	5	5	2	1	6	0	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	1	2	3	4	4	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4		
36	0	1	0	1	3	2	3	2	2	1	2	0	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2		

Anexo L: Base de datos de las dimensiones de las variables de estudio

Nro	ago.emoc	despers	realiz.pers	desgaste	productiv	nivel_ago.em	nivel_despe	nivel_rea.pe	nivel_desg	nivel_prod
2	4	7	38	49	85	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio
3	3	6	36	45	74	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo
4	28	12	41	81	93	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
5	26	10	36	72	98	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto
6	22	9	31	62	80	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio
7	20	18	24	62	63	Medio	Alto	Bajo	Medio	Bajo
8	17	11	29	57	68	Bajo	Alto	Bajo	Medio	Bajo
9	9	9	41	59	90	Bajo	Medio	Alto	Medio	Alto
10	19	0	32	51	75	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio
11	19	0	29	48	76	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio
12	16	3	33	52	88	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Alto
13	6	0	38	44	86	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto
14	6	3	17	26	63	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
15	5	2	36	43	93	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto
16	10	0	35	45	94	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto
17	23	21	24	68	58	Medio	Alto	Bajo	Alto	Bajo
18	18	20	33	71	75	Bajo	Alto	Bajo	Alto	Bajo
19	2	2	42	46	96	Bajo	Bajo	Alto	Medio	Alto
20	18	3	37	58	95	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto
21	18	9	26	53	68	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Bajo
22	21	8	34	63	82	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio
23	7	6	47	60	82	Bajo	Medio	Alto	Medio	Medio
24	10	4	33	47	80	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
25	20	4	38	62	95	Medio	Bajo	Medio	Medio	Alto
26	6	2	40	48	65	Bajo	Bajo	Alto	Medio	Bajo
28	37	11	34	82	85	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio
29	9	7	43	59	84	Bajo	Medio	Alto	Medio	Medio
30	15	3	30	48	92	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Alto
31	30	4	35	69	87	Alto	Bajo	Medio	Alto	Alto
32	9	12	39	60	81	Bajo	Alto	Medio	Medio	Medio
33	20	4	25	49	76	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio
34	27	11	39	77	70	Alto	Alto	Medio	Alto	Bajo
35	15	2	38	55	83	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
36	14	10	15	39	60	Bajo	Alto	Bajo	Medio	Bajo
37	19	13	30	62	74	Medio	Alto	Bajo	Medio	Bajo
38	5	3	40	48	95	Bajo	Bajo	Alto	Medio	Alto
39	4	0	34	38	80	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
40	4	0	37	41	88	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto
41	7	0	39	46	90	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto
42	19	9	32	60	76	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio
43	26	4	37	67	78	Medio	Bajo	Medio	Alto	Medio
44	13	7	28	48	79	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Medio
45	11	2	36	49	81	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
46	0	1	39	40	96	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto
47	12	3	40	55	93	Bajo	Bajo	Alto	Medio	Alto
48	7	0	2	9	56	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
49	0	0	25	25	69	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
50	26	10	31	67	79	Medio	Alto	Bajo	Alto	Medio
51	22	6	33	61	75	Medio	Medio	Bajo	Medio	Bajo
52	9	7	27	43	74	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Bajo
53	7	1	34	42	78	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
54	18	0	28	46	90	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Alto

Anexo M



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESGASTE PROFESIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL 1-9								
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.	✓		✓		✓		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado(a).	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrente a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).	✓		✓		✓		
4	Creo que puedo comprender fácilmente a las personas que tengo que atender.	✓		✓		✓		
5	Creo que estoy tratando algunos beneficiarios de mi trabajo como si fueran objetos impersonales.	✓		✓		✓		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	✓		✓		✓		
7	Creo que trato con mucha afectividad los problemas de las personas que tengo que atender.	✓		✓		✓		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	✓		✓		✓		
9	Creo que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas, a través de mi trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 DESPERSONALIZACIÓN 10 - 17								
10	Siento que me he hecho más duro(a).	✓	No	✓		✓	No	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
12	Me siento muy enérgico(a) en mi trabajo.	✓		✓		✓		
13	Me siento frustrado(a) por mi trabajo.	✓		✓		✓		
11	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
12	Creo que realmente no me importa lo que ocurra en las personas a las que tengo que atender.	✓		✓		✓		
13	Trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	✓		✓		✓		
14	Puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	✓		✓		✓		
15	Siento que me he hecho más duro(a).	✓		✓		✓		
16	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
17	Me siento muy enérgico(a) en mi trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 REALIZACIÓN PERSONAL 18 - 22								
18	Me siento estimulado(a) después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	✓		✓		✓		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.	✓		✓		✓		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	✓		✓		✓		
21	Siento en mi trabajo, los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	✓		✓		✓		
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Velarde Inchaustegui Miriam DNI: 02821557

Especialidad del validador: Magister en educación Superior - Médico Neurologa

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

Ministerio de Salud
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

Dra. Miriam M. Velarde Inchaustegui
Directora Ejecutiva de Investigación Científica y Académica
Asesoramiento en Atención al Paciente y Tratamiento

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asigna.	✓		✓		✓		
2	Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.	✓		✓		✓		
3	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.	✓		✓		✓		
5	Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.	✓		✓		✓		
6	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.	✓		✓		✓		
7	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.	✓		✓		✓		
8	Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo.	✓		✓		✓		
9	Le gusta participar en actividades en grupo.	✓		✓		✓		
10	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.	✓		✓		✓		
11	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.	✓		✓		✓		
12	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.	✓		✓		✓		
13	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.	✓		✓		✓		
14	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	✓		✓		✓		
15	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.	✓		✓		✓		
16	Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.	✓		✓		✓		
17	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.	✓		✓		✓		
18	Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.	✓		✓		✓		
19	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.	✓		✓		✓		
20	Es leal con sus superiores.	✓		✓		✓		
21	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.	✓		✓		✓		
22	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
23	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.	✓		✓		✓		
24	Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.	✓		✓		✓		
25	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Velarde Enchaustegui Miriam

DNI:

07821553

Especialidad del validador:

Magister en Educación Superior - Médico Neuólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

.....
Dra. Miriam M. Velarde Enchaustegui
Carrera: Especialista en Investigación, Docencia y Atención
Cursada en: Neurología y Tratamiento
CRAPI: 12372 / RNE: 4150

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESGASTE PROFESIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL 1-9	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.	✓		✓		✓		
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado(a).	✓		✓		✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).	✓		✓		✓		
4	Creo que puedo comprender fácilmente a las personas que tengo que atender.	✓		✓		✓		
5	Creo que estoy tratando algunos beneficiarios de mi trabajo como si fueran objetos impersonales.	✓		✓		✓		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	✓		✓		✓		
7	Creo que trato con mucha afectividad los problemas de las personas que tengo que atender.	✓		✓		✓		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	✓		✓		✓		
9	Creo que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas, a través de mi trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 DESPERSONALIZACIÓN 10-17	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Siento que me he hecho más duro(a).	✓		✓		✓		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
12	Me siento muy enérgico(a) en mi trabajo.	✓		✓		✓		
13	Me siento frustrado(a) por mi trabajo.	✓		✓		✓		
11	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
12	Creo que realmente no me importa lo que ocurra en las personas a las que tengo que atender.	✓		✓		✓		
13	Trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	✓		✓		✓		
14	Puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	✓		✓		✓		
15	Siento que me he hecho más duro(a).	✓		✓		✓		
16	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
17	Me siento muy enérgico(a) en mi trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 REALIZACIÓN PERSONAL 18-22	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Me siento estimulado(a) después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	✓		✓		✓		
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.	✓		✓		✓		
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	✓		✓		✓		
21	Siento en mi trabajo, los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	✓		✓		✓		
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Fajó Parra, Mitridates DNI: 25740609

Especialidad del validador: Doctor en Salud Pública - Médico Cirujano

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

06 de Junio del 2017

Firma del Experto Informante.

DNI: 25740609

C.M.P.: 070811

Dr. Mitridates F. O. Fajó Parra
 MÉDICO CIRUJANO
 C.M.P. 070811

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asigna.	✓		✓		✓		
2	Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación.	✓		✓		✓		
3	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas.	✓		✓		✓		
5	Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.	✓		✓		✓		
6	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.	✓		✓		✓		
7	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.	✓		✓		✓		
8	Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo.	✓		✓		✓		
9	Le gusta participar en actividades en grupo.	✓		✓		✓		
10	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad.	✓		✓		✓		
11	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.	✓		✓		✓		
12	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.	✓		✓		✓		
13	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.	✓		✓		✓		
14	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.	✓		✓		✓		
15	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.	✓		✓		✓		
16	Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.	✓		✓		✓		
17	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.	✓		✓		✓		
18	Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.	✓		✓		✓		
19	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.	✓		✓		✓		
20	Es leal con sus superiores.	✓		✓		✓		
21	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.	✓		✓		✓		
22	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
23	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.	✓		✓		✓		
24	Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.	✓		✓		✓		
25	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador Dr/Mg: Fajos Roca, Mitidates DNI: 85740609

Especialidad del validador: Doctor en Salud Pública - Médico Cirujano

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

06 de Junio del 2017

Firma del Experto Informante.

Dr. Mitidates F. O. Fajó Roca
MÉDICO CIRUJANO

Anexo N

Carta de aceptación para la realización de la investigación



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima 3 de agosto del 2017

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ETICA EN INVESTIGACION

CARTA DE ACEPTACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

Proyecto: "Síndrome del desgaste profesional y su relación con la productividad del recurso humano en la dirección ejecutiva de investigación, docencia y atención especializada en apoyo al diagnóstico y tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2017"

Investigador principal: Vilma Agustina Monsalve Salas

Por medio de la presente me es grato saludarla cordialmente y a la vez informarle que el Comité Institucional de ética en Investigación aprobó el proyecto de investigación presentada por su persona, para continuación de su trabajo de investigación.

Atentamente
 INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS

 Med. Cir. Lizardo Mija Torres
 DIRECTOR DE LA CLÍNICA DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA

Anexo Ñ

Artículo científico

1. TÍTULO

Síndrome del Desgaste Profesional y su relación con la Productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas – Lima 2017.

2. AUTOR (A, ES, AS)

Bach. VILMA AGUSTINA MONSALVE SALAS

vilams@hotmail.com

Personal asistencial nombrado Tecnólogo Médico

3. RESUMEN

Para determinar el grado de relación entre el Síndrome del Desgaste Profesional y la Productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas – Lima 2017, se realizó un estudio no experimental, donde se tomó una muestra de 52 trabajadores. Se utilizó dos instrumentos, uno conteniendo el cuestionario de Maslach Burnout Inventory para medir el desgaste profesional y otro sobre productividad. El 76.9% presentaron Desgaste Profesional en un nivel medio, 17.3% un nivel alto y solo el 5.8% presentaron un nivel bajo de desgaste profesional. El Desgaste profesional no se relaciona significativamente con la Productividad del personal de la institución. En cuanto al Agotamiento Emocional, esta no se relaciona significativamente con la productividad. La Despersonalización y la Realización personal se relacionan significativamente con la productividad. Esta investigación arrojó que existe la presencia de desgaste profesional del recurso humano, así mismo, se observó que la realización personal tubo más relevancia en los trabajadores, lo cual nos conduce a practicar medidas para combatir la aparición del desgaste profesional que repercutirá directamente en la productividad, para ello se deberá implantar estrategias para resolver satisfactoriamente los casos conocidos con las autoridades pertinentes de la institución.

4. PALABRAS CLAVE

Desgaste profesional, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y productividad.

5. ABSTRACT

To determine the degree of relationship between the Professional Wear Syndrome and the Human Resource Productivity in the Executive Directorate for Research, Teaching and Specialized Care in Support of Diagnosis and Treatment of the National Institute of Neurological Sciences - Lima 2017, a non-experimental study, where a sample of 52 workers was taken. Two instruments were used, one containing the Maslach Burnout Inventory questionnaire to measure wear and tear and another on productivity. 76.9% presented Professional Wear at an average level, 17.3% at a high level and only 5.8% presented a low level of professional wear and tear. Professional wear is not significantly related to the productivity of the institution's staff. In terms of Emotional Exhaustion, this is not significantly related to productivity. Depersonalization and Personal Realization are significantly related to productivity. This research showed that there is a presence of professional wear and tear on the human resource, and it was observed that personal fulfillment had more relevance in the workers, which leads us to practice measures to combat the appearance of professional wear and tear that will directly affect productivity, strategies should be implemented to satisfactorily resolve known cases with the relevant authorities of the institution.

6. KEYWORDS

Professional exhaustion, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment and productivity.

7. INTRODUCCIÓN

El Desgaste Profesional se desarrolla en todos los contextos laborales en respuesta a una situación de estrés laboral crónico. Está presente frecuentemente en personas que están en contacto directo con otras personas como el personal de los servicios de la salud (hospitales, centros de salud y otros). La productividad es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados, también se le considera a la productividad como sinónimo de rendimiento.

Objetivos: Establecer la relación entre el Desgaste profesional y la Productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Lima 2017.

8. METODOLOGÍA

Diseño: El presente estudio fue un diseño no experimental. Es decir, se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionadamente las variables independientes. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.” (Hernández, p 184).

Población: Conformada por los 73 trabajadores de los Departamentos de apoyo a la ayuda diagnóstica y tratamiento del Instituto Nacional De Ciencias Neurológicas Lima 2017.

Muestra: La muestra estaba conformada por 52 trabajadores (71%) que laboran en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional De Ciencias

Técnica: Se utilizó dos instrumentos, uno conteniendo el cuestionario de Maslach Burnout Inventory para medir el desgaste profesional y otro sobre productividad.

Se procederá a realizar el análisis estadístico de las dimensiones de Desgaste profesional y la productividad obtenidas, haciendo uso de las técnicas descriptiva y representando los resultados a través de porcentajes. Finalmente, se hará uso de tablas y gráficos para representar los resultados.

Para el análisis de hipótesis se hará uso de la prueba de correlación de Spearman para medir la relación entre el Desgaste profesional y la productividad del recurso humano, con un 95% de confianza.

9. RESULTADOS

El 76.9% presentaron Desgaste Profesional en un nivel medio, 17.3% un nivel alto y solo el 5.8% presentaron un nivel bajo de desgaste profesional. Para las dimensiones, se obtuvo un nivel bajo de agotamiento emocional en un 65.4% de los trabajadores, con niveles medio y alto en un 26.9% y 7.7%, respectivamente. En cuanto a la despersonalización, el 53.8% de los trabajadores presentó niveles bajos, mientras que los niveles bajo y alto, con igual porcentaje en ambos 23.1%. Y en la dimensión de Realización personal, presentaron un alto nivel solo el 15.4%, mientras que los niveles bajos y medios, se concentra el 44.2% y 40.4%, respectivamente.

Tabla 1

Grado de correlación y nivel de significancia entre el Desgaste profesional y la Productividad de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN- Lima 2017

			Desgaste profesional	Productividad
Rho de Spearman	Desgaste profesional	Coefficiente de correlación	1.000	.054
		Sig. (bilateral)		.704
		N	52	52
	Productividad	Coefficiente de correlación	.054	1.000
		Sig. (bilateral)	.704	
		N	52	52

Tabla 2

Grado de correlación y nivel de significancia entre el Agotamiento emocional y la Productividad de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN- Lima 2017

			Agotamiento emocional	Productividad
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1.000	-.111
		Sig. (bilateral)		.433
		N	52	52
	Productividad	Coefficiente de correlación	-.111	1.000
		Sig. (bilateral)	.433	
		N	52	52

Tabla 3

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Despersonalización y la Productividad de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN- Lima 2017

			Despersonalización	Productividad
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1.000	-,275*
		Sig. (bilateral)		.048
		N	52	52
	Productividad	Coeficiente de correlación	-,275*	1.000
		Sig. (bilateral)	.048	
		N	52	52

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 4

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Realización personal y la Productividad de los trabajadores que laboran en la Dirección Ejecutiva, de Investigación, Docencia y Atención especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del INCN- Lima 2017

			Realización personal	Productividad
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1.000	,641**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	52	52
	Productividad	Coeficiente de correlación	,641**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	52	52

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

10. DISCUSIÓN

El Desgaste profesional y la productividad está relacionado con el desempeño laboral, como bien es conocido el capital humano es el recurso primordial en toda organización, y su evaluación cobra a un más interés cuando se ven comprometidos los niveles de productividad a causa de elementos que desencadenan desgaste profesional de dicho recurso, sobre todo, en el personal de salud.

En cuanto a la hipótesis general, con la prueba de correlación de Spearman se encontró que no existe relación significativa entre la variable Desgaste Profesional y Productividad del recurso humano que laboran en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas-Lima 2017, ($r=0.054$, $p=0.704$). Sus resultados muestran una correlación nula entre estas dos variables, lo que podría explicarse porque la productividad no está correlacionada con el desgaste profesional, por cuanto el 76.9% de los trabajadores presentaron niveles medios de desgaste profesional; mientras que en los niveles bajos y altos de desgaste profesional, la productividad es bastante baja en estos niveles. Cabe mencionar, que el desgaste profesional del personal está más relacionado con el agotamiento emocional y la despersonalización.

11. CONCLUSIONES

Primera: El desgaste profesional no se relaciona significativamente con la Productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2017.

Segunda: El Agotamiento Emocional no se relaciona significativamente con la Productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2017).

Tercero: La Despersonalización se relaciona significativamente con la Productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2017, la cual indica una correlación débil y negativa entre estas dos variables ($r= -0.275$, $p=0.048$).

Cuarto: La Realización Personal se relaciona significativamente con la Productividad del recurso humano en la Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima 2017, la cual indica una correlación moderada y positiva entre estas dos variables ($r=0.641$, $p=0.000$).

12. REFERENCIAS

- Arias, W., & Zegarra, J. (2013). Clima Organizacional, Síndrome de Burnout y Afrontamiento en Trabajadores de un Hospital Oncológico de Arequipa. *Rev. Psicol*, 15(1), pp. 37-54.
- Del Río, O., Perezagua, M., & Vidal, B. (2003). El Síndrome de Burnout en los Enfermos/as del Hospital Virgen de la Salud de Toledo. *Rev Enfermería Cardiología*, 29(1), pp. 24-29.
- Galván, M., Vassallo, J., Rodríguez, S., & Otero. (2014). El Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout) en Médicos de Unidades de Cuidados Intensivos Pediátricos en la Argentina. *Rev Soc Bol Ped*, 53(1), pp. 29-36.
- Gómez, M., & Ruiz, M. (2015). *Dimensiones del Síndrome de Burnout en Personal Asistencial de Salud de un Hospital de Chiclayo*. Tesis para optar el Título de Licenciado en Psicología, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Jara, E., & Sánchez, L. (2016). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en Residentes de Medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2015*. Lima, Perú. Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Rodriguez, M., & Balado, L. (2016). Grado de desgaste profesional en enfermos de salas de quirófano de un hospital público. *Revista Uruguaya de Enfermería*, 11(02), pp. 2301-3071.
- Vásquez, J., Maruy, A., & Verne, E. (2014). Frecuencia del Síndrome de Burnout y Niveles de sus Dimensiones en el Personal de Salud del Servicio de Emergencia de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú. *Rev Neuropsiquiatra*, 77(3), pp. 168-174.